

UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y RELACIONES
HUMANAS**



TESIS DE GRADO

**PERSONALIDAD, HABILIDADES SOCIALES Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN PERSONAL ADMINISTRATIVO: EL “*HOME
OFFICE*” Y EL TRABAJO PRESENCIAL EN TIEMPOS DEL
COVID-19**

PRESENTADA POR

FERNANDO JAVIER CALLA

DIRECTORA: LIC. PAULA GRASSO IMIG

Título a obtener con la presentación de la tesis: Licenciatura en
Psicología

Fecha: DICIEMBRE de 2020

AGRADECIMIENTOS

A mis padres que desde muy chico me incentivaron a esforzarme, estudiar, trabajar y amar.

A mi hermana que es un ejemplo de esfuerzo y perseverancia.

A mis compañeros y amigos de trabajo que siempre estuvieron presentes cuando necesite leer apuntes, repasar o simplemente un buen mate después de una noche sin dormir.

A mis amigos de la vida que se alegraban con cada avance y cada logro. Y también estaban presentes en los malos momentos.

A mis amigos de cursada Sol, Vero y Marce con los cuales compartí horas, apuntes, mates, risas, llantos y pasaron a ser amigos para toda la vida.

A mi tutora Paula Grasso que me guio y acompañó en esta última etapa.

Al profesor de "Psicoanálisis I" que gracias a un trabajo práctico que realizamos en esa materia, conocí a la que hoy es una de las mujeres más importantes para mí. Con la que comparto los momentos más fuertes y hermoso. Y a la cual le agradezco cada pinchazo, cada dolor y meses de reposo que soporto para que hoy podamos ser los padres más felices del mundo.

A Luciano, otro luchador increíble, que es todo lo que está bien y me enseña lo simple y maravillosa que es la vida. ¡Te amo hijo!

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es analizar la relación entre los rasgos de personalidad, las habilidades sociales y la satisfacción laboral en personal administrativo que trabaja en la modalidad presencial y “Home office”, debido a la pandemia de COVID-19.

Se empleó una muestra no probabilística accidental simple de 120 empleados administrativos, con una edad promedio de 37,95 años (DT= 8,161 años; Mediana= 37 años; Máx.= 68 años; Mín.= 21 años). El 30,8% de los empleados son hombres y el 69,2% son mujeres. El 52,5% trabaja de manera presencial y el 47,5% realiza “*home office*”. Se administraron el Cuestionario de Satisfacción Laboral [S10/12] (Meliá & Peiró, 1998), la Escala de Habilidades Sociales [EHS] (Gismero González, 2002; adaptación argentina: Grassi Imig, 2020) y el Big Five Inventory [BFI] (John 1990; adaptación argentina, Castro Solano & Casullo, 2000).

Los resultados mostraron relaciones significativas entre la satisfacción con el ambiente físico y con las prestaciones recibidas, y el Hacer peticiones y la Apertura a la experiencia; entre la Autoexpresión en situaciones sociales y la Agradabilidad; y entre el Decir no y cortar interacciones y el Neuroticismo. Además, no se encontraron diferencias significativas según la modalidad de trabajo para las variables analizadas.

Palabras clave: Personalidad, Habilidades sociales, Satisfacción laboral, Personal administrativo, *Home office*, COVID-19.

ABSTRACT

The objective of this investigation is to analyze the relationship between personality traits, social skills and job satisfaction in administrative personnel who work in the face-to-face and "Home office" modality, due to the COVID-19 pandemic.

It was used a simple accidental non-probabilistic sample of 120 administrative employees, with an average age of 37.95 years (DT = 8,161 years; Median = 37 years; Max. = 68 years; Min. = 21 years). 30.8% of the employees are men and 69.2% are women. 52.5% work in the face-to-face modality and 47.5% do "home office". They were administered the Job Satisfaction Questionnaire [S10/12] (Meliá & Peiró, 1998), the Social Skills Scale [EHS] (Gismero González, 2002; Argentinian adaptation: Grassi Imig, 2020) and the Big Five Inventory [BFI] (John 1990; Argentinian adaptation, Castro Solano & Casullo, 2000).

Results showed significant relationships between satisfaction with the physical environment and with the benefits received and Making requests and Openness to experience; between Self-expression in social situations and Agreeableness; and between Saying no and cutting off interactions and Neuroticism. In addition, they were not found significant differences according to the work modality for the variables analyzed.

Keywords: Personality, Social skills, Job satisfaction, Administrative staff, Home office, COVID-19.

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTOS.....	1
RESUMEN.....	2
ABSTRACT.....	3
ÍNDICE GENERAL.....	4
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	9
CAPÍTULO I.....	10
1. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. ESTADO DEL ARTE.....	14
CAPÍTULO II.....	19
2. MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. Personalidad.....	20
2.2. El modelo de los Cinco Factores de Personalidad.....	23
2.3. Satisfacción laboral.....	26
2.4. Relación entre la satisfacción laboral y la personalidad.....	31
2.5. Las habilidades sociales.....	34
2.6. Relación entre habilidades sociales y satisfacción laboral.....	37
2.7. El <i>Home office</i>	38
2.8. La Ley de Teletrabajo N° 27.555.....	42
CAPÍTULO III.....	46
3. METODOLOGÍA.....	47
3.1. Objetivo general.....	47
3.2. Objetivos específicos.....	47
3.3. Hipótesis.....	47
3.4. Relevancia.....	47
4.4.1. Teoría.....	47
4.4.2. Práctica.....	48
4.4.3. Social.....	48
3.5. Tipo de estudio o diseño.....	48
3.6. Población.....	49

3.7. Muestra.....	49
3.8. Instrumentos.....	50
3.9. Procedimiento.....	51
CAPÍTULO IV.....	52
4. RESULTADOS.....	53
4.1. Caracterización de la muestra.....	53
4.2. Descripción de las variables.....	58
4.2.1. Cuestionario de Satisfacción Laboral.....	58
4.2.2. Escala de Habilidades Sociales.....	58
4.2.3. Big Five Inventory.....	58
4.3. Análisis de la normalidad.....	59
4.4. Análisis de la relación entre variables.....	59
4.5. Análisis de las diferencias de grupos.....	64
CAPÍTULO V.....	68
5. DISCUSIÓN.....	69
6. REFERENCIAS.....	74
7. ANEXOS.....	81
7.1. Consentimiento informado.....	81
7.2. Instrumento de recolección de datos.....	82

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. Sexo.....	53
GRÁFICO 2. Estado civil.....	53
GRÁFICO 3. Zona de residencia.....	54
GRÁFICO 4. Tiene hijos.....	54
GRÁFICO 5. Nivel de educación.....	55
GRÁFICO 6. Trabaja por turnos.....	55
GRÁFICO 7. Ámbito de trabajo.....	56
GRÁFICO 8. Modalidad de trabajo.....	56
GRÁFICO 9. Remuneración en pesos.....	57
GRÁFICO 10. Realiza alguna actividad asociada con el bienestar.....	57

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Resúmenes estadísticos de la satisfacción laboral.....	58
TABLA 2. Resúmenes estadísticos de las habilidades sociales.....	58
TABLA 3. Resúmenes estadísticos de los factores de personalidad.....	58
TABLA 4. Normalidad de las variables a estudiar.....	59
TABLA 5. Correlación entre la Satisfacción con el ambiente físico y el Hacer peticiones.....	60
TABLA 6. Correlación entre la Satisfacción con las prestaciones recibidas y dimensiones analizadas.....	60
TABLA 7. Correlación entre la Autoexpresión en situaciones sociales y la Agradabilidad.....	61
TABLA 8. Correlación entre el Decir no y cortar interacciones y el Neuroticismo.....	61
TABLA 9. Correlación entre la Cantidad de hijos y las dimensiones de la satisfacción laboral.....	61
TABLA 10. Correlación entre la Cantidad de horas que trabaja semanalmente y la Satisfacción con el ambiente físico.....	61
TABLA 11. Correlación entre la Cantidad de horas extra y factores de personalidad.....	62
TABLA 12. Correlación entre la Cantidad de interrupciones y Hacer peticiones.....	62
TABLA 13. Correlación entre la Cantidad de años que trabaja en el puesto actual y la Satisfacción con la supervisión.....	62
TABLA 14. Correlación entre la remuneración mensual y dimensiones de los instrumentos.....	63
TABLA 15. Correlación entre el nivel de educación y dimensiones de los instrumentos.....	63
TABLA 16. Correlación entre la edad del 3º hijo y la Autoexpresión en situaciones sociales.....	64
TABLA 17. Diferencias grupales según el estado civil (I).....	64
TABLA 18. Diferencias grupales según el estado civil (II).....	65
TABLA 19. Diferencias grupales según la zona de residencia.....	65

TABLA 20. Diferencias grupales según si tiene hijos.....	65
TABLA 21. Diferencias grupales según si trabaja por turnos (I).....	66
TABLA 22. Diferencias grupales según si trabaja por turnos (II).....	66
TABLA 23. Diferencias grupales según si tiene hijos.....	66
TABLA 24. Diferencias grupales según la ubicación del sueldo en su hogar.....	67
TABLA 25. Diferencias grupales según si realiza alguna actividad asociada con el bienestar.....	67

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. Teoría Bifactorial de Herzberg.....	30
FIGURA 2. Respuesta a la insatisfacción en el puesto.....	30
FIGURA 3. Satisfacción laboral resultado entre la personalidad del trabajador y puesto de trabajo.....	32

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

El ser humano es un ser social, cuenta con una propensión a establecer relaciones con otras personas, por ende, es vital que cuente con habilidades sociales para entablar relaciones interpersonales adecuadas (Hidalgo & Abarca, 1990 citados en Holst Morales, Galicia Barrera, Gómez Veytia & Degante González, 2012). La afición a la sociabilidad hace que los sujetos hallen satisfacción a la necesidad de compañía y de asistencia recíproca. De esa forma, el hombre se hace con los demás y para los demás, ya que es en con sus pares que se rige como sujeto (Rodríguez, Cacheiro & Gil, 2014 citados en Holst Morales et al., 2012).

De esta forma, las habilidades sociales fueron definidas desde una perspectiva cognitiva, las cuales expresan actitudes, ideas, obligaciones y derechos de la persona frente a determinado escenario, considerando lo que enuncian las demás personas (Hidalgo & Abarca, 2000 citados en Greco, 2007).

Por otro lado, otra de las variables analizadas en este estudio es la personalidad, la cual Allport (1975 citado en Cerdá, 1985) define como “la integración de todos los rasgos y características del individuo que determinan una forma de comportarse” (p. 438). Por ende, ésta se constituye en base al desarrollo individual, por los componentes situacionales, biológicos y sociales que dan cuenta de la conducta.

Asimismo, Millon y Davis (2001) consideran los rasgos personalidad como “un patrón duradero de comportamiento que se expresa a lo largo del tiempo y en distintas situaciones. Cuando varios de estos rasgos de personalidad aparecen en forma conjunta podemos decir que constituye un trastorno (o estilo) de la personalidad” (p. 37).

Cabe destacar que hay que tener en cuenta que los sujetos transcurren un tercio de su vida adulta trabajando, por ende, es relevante tanto la vida laboral como la satisfacción generada dentro de la calidad de vida y del bienestar psicológico. Los elementos asociados al trabajo remunerado repercuten en la salud mental (Laca, Mejía & Gondra, 2006; Warr, 2003 citados en Mejía Ceballos, Laca Arocena & Gondra Rezola, 2009).

Por lo tanto, Gibson et al. (1996 citados en Caballero Rodríguez, 2002)

definen la satisfacción laboral como el resultado de lo que el trabajador percibe sobre su empleo, considerando los elementos ambientales, la dirección, las políticas organizacionales, los compañeros de trabajo, las condiciones laborales y los beneficios logrados.

Tiempo atrás, una organización se gestionaba desde una oficina, habiendo un vínculo presencial entre empleador-empleado, aunque actualmente existen otras formas de trabajar y distintos ámbitos para gestionar, lo que beneficia a la organización y al trabajador (Rivera Cabezas, 2014).

Uno de estos sitios es el hogar, recibiendo el nombre de home office. De esta forma, el colaborador organiza sus tareas hogareñas y las pertenecientes a su trabajo, siendo dueño de su tiempo y desempeñándose según los estándares organizacionales o instituciones. Trabajar con la modalidad *Home office* se convirtió en una cuestión muy conocida en países como Estados Unidos. Al trabajar desde casa, existe la relación empleador-empleado, ya que el primero requiere de demandas según plazos y objetivos determinados por el supervisor y la organización donde se trabaja (Rivera Cabezas, 2014).

Según Manpower Group (s.f.), las consecuencias sociales y económicas de la pandemia del COVID-19 genera en las organizaciones un cambio de ritmo para hacer frente a la "crisis del sistema". No hay áreas inmunes a este virus: se debieron revisar los procesos organizacionales para encargarse de las secuelas en las operaciones. Al mes de la expansión de la pandemia, hubo aprendizajes significativos: se demostró la validez del *Home office*, siendo fundamental la tecnología, la cual tiene un rol vital en cuanto a la conectividad de los trabajadores con las oficinas, mejorando la organización del trabajo y la seguridad de la información y la privacidad. Desde antes, esta modalidad conformaba una parte de las organizaciones, aunque diversas empresas no estaban preparadas para trabajar de manera remota y en crisis.

El objetivo de este estudio es analizar la relación entre los rasgos de personalidad, las habilidades sociales y la satisfacción laboral en personal administrativo que trabaja en la modalidad presencial y *Home office* debido a la pandemia de COVID-19. La relevancia de este estudio radica en que los empleados administrativos fueron poco estudiados, esto se observa en la escasa literatura existente sobre las características de estos trabajadores. De todas formas, el elemento más significativo que se pretende indagar son las

características de la modalidad *Home office* y sus diferencias con el trabajo presencial, en un contexto marcado por la incertidumbre generada por el COVID-19.

La información desprendida de este estudio servirá para promover factores tendientes a mejorar el rendimiento laboral, la productividad y evitar los contagios de COVID-19 mediante la promoción del trabajo remoto bajo su modalidad *Home office*. La situación actual de pandemia generaría consecuencias psicológicas en la población en general, por lo que se deben promover factores protectores para que estos trabajadores puedan desempeñar correctamente sus actividades. Los datos recabados se podrían implementar dentro del actual marco de Aislamiento, Social, Preventivo y Obligatorio dictado por el Poder Ejecutivo Nacional, para promover los correspondientes protocolos de sanidad y fortalecer los elementos para evitar que las personas se desgasten por su trabajo.

Debido a estas cuestiones sociales planteadas, este trabajo se planteará responder algunas preguntas de investigación: ¿la mayor capacidad en las habilidades sociales se asocia con un mayor nivel de satisfacción laboral en los empleados administrativos? ¿Los distintos rasgos de personalidad se asocian a las diferentes habilidades sociales de estos trabajadores? ¿Existirán diferencias significativas entre los trabajadores que laboran de forma presencial comparado con los empleados que trabajen en la modalidad *Home office* en cuanto a su satisfacción con el trabajo?

1.1. ESTADO DEL ARTE

La literatura encontrada sobre la relación entre los rasgos de personalidad, las habilidades sociales y la satisfacción laboral es diversa, habiendo distintos que estudios que las asocian entre sí. Sin embargo, es escasa la literatura existente sobre el teletrabajo y más específicamente, su modalidad *Home office*.

Osio Havriluk (2010) escribió un artículo con el objetivo de analizar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), las cuales se transformaron en un elemento fundamental para que las organizaciones se volvieran competitivas. El teletrabajo sería una opción tendiente a la búsqueda de profesionales que brindan valor a los servicios prestados, reduciendo los costos. Aunque en Europa y Estados Unidos esta modalidad se encontraba difundida, era novedosa en América Latina. Por ende, se pretendía establecer el alcance y el significado del teletrabajo para divulgar esta modalidad laboral.

De la misma forma, Caamaño Rojo (2010) señaló que actualmente se cuestiona el modelo del hombre “proveedor” y la mujer “cuidadora”, ya que afecta negativamente la igualdad de oportunidades, por lo que la implementación de modalidades distintas de contratación llevaría al equilibrio de roles de género. El teletrabajo podría ayudar a solucionar esto, haciendo que no se posponga la actividad profesional en las mujeres que son madres, promoviendo nuevas oportunidades para la paternidad de los hombres, dejando de lado el rol de proveedores. Por lo tanto, la investigación de Caamaño Rojo señaló como el teletrabajo podría promover oportunidades para conciliar el trabajo y la familia, ayudando a promover la equidad de género.

Además, Soto Pincheira (2012) efectuó un estudio con el objetivo de analizar la relación entre los rasgos de personalidad, la satisfacción laboral y la felicidad en gendarmes chilenos. Se empleó una muestra de 195 trabajadores de dos unidades penales, a quienes se les administró al Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/30, el Cuestionario de Personalidad 16PF y el Cuestionario de Felicidad de Oxford. Los resultados mostraron elevadas correlaciones según las dimensiones de la personalidad Deseabilidad Social y Fuerza del Ego, y la satisfacción laboral y la felicidad, y relaciones entre estos dos constructos. Además, se encontraron relaciones negativas entre las

dimensiones de la personalidad Adecuación imperturbable-Tendencia a la culpabilidad y Tensión energética, y la satisfacción laboral y la felicidad.

Por otro lado, Cupani, Garrido y Tavella (2013) realizaron una revisión para conocer los rasgos de personalidad asociados al rendimiento académico y estudiar el vínculo con otras variables psicológicas. Para ello, se empleó el Modelo de los Cinco Factores de Personalidad, siendo una de las explicaciones más significativas y que mejor evalúa la personalidad. Se concluyó que el factor Responsabilidad es el que más se asoció al éxito académico, mientras que no fue tan notoria la relación con los otros factores.

En adición, Caballo, Salazar, Iruña, Olivares y Olivares (2014) plantearon que son muy pocas las investigaciones sobre el vínculo entre habilidades sociales y los estilos/trastornos de la personalidad. Por ende, su investigación analizó esta relación junto a la ansiedad social, en 537 estudiantes universitarios. Se administró una batería de test entre los que se encontraban el Cuestionario de Habilidades Sociales [CHASO-I] (Caballo, Salazar, Olivares, Iruña & Olivares, 2014 citados en Caballo et al., 2014) y el Cuestionario Exploratorio de Personalidad-III [CEPER-III] (Caballo, Guillen, Salazar & Iruña, 2011 citados en Caballo et al., 2014).

Los resultados del estudio de Caballo et al. mostraron que las relaciones entre habilidades sociales y los estilos/trastornos de personalidad diferían de acuerdo con el estilo determinado. La mayoría de las asociaciones fueron inversas, con la excepción de los estilos/trastornos obsesivo compulsivo, histriónico, narcisista y antisocial. Estos hallazgos sustentaron buena parte de los atributos interpersonales asociados a trastornos de personalidad.

Por otra parte, Silva (2014) escribió un artículo con el objetivo de analizar los distintos autores, publicaciones y palabras clave asociados a la flexibilidad y al teletrabajo. La metodología empleada fue la revisión de la literatura en cuatro bases científicas, sobre un total 80 trabajos sobre la temática. Los resultados evidenciaron que los estudios más significativos pertenecían a países anglosajones, existiendo pocos trabajos en colaboración internacional, y que las investigaciones más empleadas hacían hincapié en las particularidades de los empleados y en los efectos generados por el teletrabajo asociados con la vida tanto personal como profesional.

Asimismo, Llopis Córcoles, Fernández Mesa, García Granero, Martí

Aragonés y Borrás Femenia (2015) realizaron una investigación para analizar el clima y la satisfacción laboral de los trabajadores. Asimismo, plantearon que las cuestiones individuales como la responsabilidad o la extraversión afectan la satisfacción laboral. En su estudio, la Teoría de los Cinco Rasgos ayudó a evidenciar que el carácter afecta la satisfacción laboral, y repercute en la relación entre el clima y la satisfacción laboral.

En cuanto a los rasgos de personalidad, éstos fueron asociados a distintos constructos. Por ejemplo, Bigi (2015) llevó a cabo una revisión teórica con el objetivo de analizar las relaciones entre los cinco factores de la personalidad, el amor y la autoestima. Se concluyó que el Modelo de los Cinco Factores se relaciona con la autoestima y con el amor a pesar de que se debe continuar indagando esta relación. Este modelo brindó un marco explicativo del funcionamiento de la personalidad, aunque se requieren de más trabajos teóricos y empíricos para mejorar la relación entre estas variables.

Además, Suero Burga (2015) llevó a cabo un estudio para establecer la relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en empleados de una empresa en Perú. La investigación fue no experimental y el diseño descriptivo correlacional, administrándose a todo el personal de la organización el Inventario de Habilidades Sociales y la Escala de Satisfacción Laboral a 80 personas. Los resultados mostraron que no existían relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral. Sin embargo, se encontraron relaciones significativas entre las habilidades sociales y la dimensión Condiciones Físicas. Finalmente, los constructos habilidades sociales y satisfacción laboral mostraron niveles regulares en los trabajadores.

En adición, Veloso-Besio, Cuadra-Peralta, Gil-Rodríguez, Quiroz-Cornejo y Meza-Castro (2015) analizaron la efectividad de una intervención sustentada en las habilidades sociales tanto sobre la satisfacción laboral como sobre el clima organizacional, en 27 trabajadores públicos chilenos. Se administraron la Escala de Satisfacción Vital (Diener, Emmons, Larsen & Griffin, 1985 citados en Veloso-Besio et al., 2015), una escala de un único ítem para medir la satisfacción laboral y el Cuestionario de Clima Organizacional (Cuadra & Veloso, 2007 citados en Veloso-Besio et al., 2015). Los resultados mostraron la efectividad del programa, notándose mejoras en los trabajadores

del grupo experimental. Finalmente, se debatieron las implicancias en la labor organizacional de estos hallazgos.

A su vez, Reyes Chávez (2016) analizó las habilidades sociales y la satisfacción laboral en docentes universitarios de enfermería. Se tomó una muestra de 16 profesores de dicha carrera, a quienes se les administró un cuestionario de recolección creado considerando los constructos estudiados. Los resultados mostraron que todos los docentes contaban con Habilidades Sociales adecuadas y que solo el 31 % estaba satisfecho. Esto permitió indicar que no había relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral.

Además, Mora Eguiarte (2017) redactó un artículo con el objetivo de analizar la flexibilidad de horarios y el teletrabajo como un elemento fundamental de las actividades laborales en un ambiente digital. Planteó una propuesta tecnológica que consideraba el rol significativo de la estrategia según la cuestión abordada.

En suma, Hidalgo Zevallos (2018) realizó una investigación con el objetivo de analizar la relación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral en trabajadores peruanos. Se utilizó una muestra de 80 trabajadores a quienes se les administró la Escala de Satisfacción Laboral y de Habilidades Sociales. Los resultados mostraron que el 81.25% eran profesionales de la salud, cuya satisfacción fue baja en el 47.50% de los sujetos, y que las habilidades sociales fueron inoportunas en el 27.50%. El 40.91% de los empleados con habilidades sociales inconvenientes mostraron una reducida satisfacción, ocurriendo esto en un 50% de sujetos con habilidades adecuadas, pero con poca satisfacción. Por ende, se concluyó que las habilidades sociales no repercutían en la satisfacción laboral.

También, Espinel y Naranjo (2019) realizaron una investigación con el objetivo de analizar el efecto de las habilidades sociales y los rasgos de personalidad en la satisfacción laboral en trabajadores de Ecuador. Se utilizó una muestra de 256 sujetos, a quienes se les administraron la Escala de Habilidades Sociales, la Escala de Satisfacción Laboral SL10/12 y el Inventario Reducido NEO-FFI. Los resultados mostraron relaciones significativas entre la edad, el estado civil, el área de trabajo y las dimensiones de la satisfacción laboral. Además, se encontraron relaciones significativas entre las habilidades sociales, los rasgos de personalidad, y éste último constructo mencionado.

Se concluyó que el rasgo de Responsabilidad se asoció con la mayor parte de las dimensiones de la satisfacción laboral. Además, a los hombres le generaba satisfacción las dimensiones de este último constructo. Aunque el Neuroticismo y Apertura no se relacionaron con la satisfacción laboral, los rasgos de personalidad y las habilidades sociales repercutieron sobre la satisfacción laboral (Espinel & Naranjo, 2019).

Por último, Morales Vargas (2020) investigó las habilidades sociales y la satisfacción laboral de los trabajadores de un municipio ecuatoriano. Se empleó una muestra de 166 trabajadores, a quienes se les administró la escala EHS y la Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG. Los resultados mostraron que un tercio de los empleados poseía un nivel moderado de habilidades, entorpeciendo el logro de las metas organizacionales. Además, esta misma proporción de trabajadores mostró una insatisfacción parcial, sobre todo en cuanto a la supervisión y a la carencia de relaciones interpersonales. Por último, se realizó una propuesta para fortalecer las habilidades sociales y mejorar el entorno laboral en dicha entidad.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Personalidad

La personalidad fue una cuestión que generó interés desde hace mucho tiempo. De la mano de la psicología, se comenzó a estudiar al comportamiento, habiendo interés por describirla, la cual posee etapas en el comportamiento: una de componentes visibles y otra de elementos no observables (Sáiz & Valldeneu, 2009 citado en Hauser & García, 2017).

Al respecto, Opazo-Castro (2001 citado en Bagladi, 2004) define la personalidad como:

Red de rasgos entrelazados que configuran una totalidad única, estable y distintiva que caracteriza e identifica a la persona y establece las formas en que se relaciona consigo misma y con los demás. Se trata de un perfil predisponente a ciertas conductas, las cuales influyen establemente en el procesamiento de los estímulos efectivos que a su vez movilizan el patrón conductual. (p. 191)

Se considera la personalidad como una estructura psicológica que se observa en la forma de sentir, pensar, valorar, percibir, interpretar y afrontar (De las Heras, 2010 citado en Lemos & Oñate, 2018). La personalidad se genera por los distintos elementos biológicos y situacionales (Millon & Davis, 2004 citados en Lemos & Oñate, 2018), expresándose en distinciones individuales donde hay estabilidad (Maltby, Day & Macaskill, 2013 citados en Lemos & Oñate, 2018).

Siguiendo a Allport (1970 citado en Cajas Lara, 2018), la personalidad es la organización de los sistemas psicofísicos que generan los ajustes a su entorno. Es una estructura organizada que cuenta con atributos específicos y que cambia constantemente, esto es algo característico de los sujetos lo cual moviliza la conducta (Mancisidor, 2017 citado en Cajas Lara, 2018).

Según Allport (1937 citado en Hauser & García, 2017), la teoría fenomenológica plantea que la personalidad se encuentra conformada por una combinación de rasgos (Cloninger, 2002 citados en Hauser & García, 2017). Los rasgos serían estructuras jerárquicas, los cuales guían la conducta, por lo que si se los puede predecir se conocería el comportamiento de los individuos. El rasgo es “la tendencia de un individuo a comportarse de una forma consistente en muchas situaciones distintas (...) un rasgo constituye una tendencia latente a comportarse de una manera” (Brody & Ehrlichman, 2000, pp. 29-30).

Además, los análisis de las escalas que los evalúan mostraban dos dimensiones: extroversión y neuroticismo, los cuales fueron denominados los Dos Grandes (Wiggins, 1968 citado en Ter Laak, 1996). Estudios posteriores agregaron las dimensiones Agradabilidad, Escrupulosidad y Apertura, denominándose las Cinco Grandes Dimensiones (e.g. Goldberg, 1981 citado en Ter Laak, 1996). De esta forma, un sujeto puede ser visto con un puntaje en cinco dimensiones.

Además, Romero (2002 citado en Hauser & García, 2017) afirma que los modelos factorialistas llevaron a las dimensiones de la personalidad. Hoy en día, se acepta un modelo pentafactorial, los siguientes cinco factores de personalidad dan una explicación a los comportamientos: responsabilidad, estabilidad afectiva, extroversión-introversión, apertura a la experiencia y agradabilidad (Castro Solano & Casullo, 2001 citados en Hauser & García, 2017).

Cabe destacar que existen dos nociones que sustentan el constructo de personalidad: temperamento y carácter. Siguiendo con Allport (1975 citado en Montaña Sinisterra, Palacios Cruz & Gantiva, 2009) y Montaña-Sinisterra, Palacios- Cruz y Gantiva (2009 citados en Hauser & García, 2017), el primero es un fenómeno afectivo, pudiendo originarse en base a elementos genéticos o hereditarios, ya que las personas responden velozmente a los estímulos ambientales, por lo que su estado puede variar siguiendo las demandas del contexto.

En cuanto al segundo elemento que conforma la personalidad, engloba el carácter, considerado la organización moral que se sustenta en los juicios de valor y de la apreciación ética de la personalidad. Este proviene de la

experiencia de las personas, ya que cada sujeto está afectado por distintos elementos que suceden a su alrededor (Allport, 1975 citado en Montaña Sinisterra et al., 2009). Además, sería una autorregulación del sujeto alrededor de valores, normas y sentimientos (Montaña-Sinisterra et al., 2009 citados en Hauser & García, 2017).

Según Lluís (2002 citado en Montaña Sinisterra et al., 2009), el carácter transforma y regula la actividad individual para responder a las demandas del entorno. Es una mezcla de sentimientos que se provoca en la persona en su desarrollo mediante la interacción y los sucesos externos. Además, varía en cada persona según su punto de vista.

Por otro lado, la diversidad de enfoques ha gestado diferentes teorías que derivó en una variedad de estrategias de evaluación e interpretación para determinar similitudes y diferencias en los individuos. Sin embargo, se puede observar cierto punto de encuentro, pues el concepto de personalidad evoca la noción de características relativamente estables de la persona, la cual se expresa en cogniciones, afectos y conductas (Montaña-Sinisterra, Palacios-Cruz & Gantiva, 2009 citados en Hauser & García, 2017).

Cabe destacar que el entorno es fundamental, debido a que define las condiciones en la que la personalidad se desarrolla, las capacidades, los valores y actitudes establecen como los rasgos se expresan, pudiendo inferirse la misma en base a patrones comportamentales y vivenciales (McCrae et al., 2000 citado en Hauser & García, 2017). Este modelo predice el comportamiento de los sujetos, como el rendimiento laboral (Castro Solano, 2005 citado en Hauser & García, 2017).

Hoy en día, la comunidad científica no pudo plantear una teoría de la personalidad que estructure los diferentes estudios y perspectivas. De esta forma, surge la Teoría Integradora, la cual pretende generar un modelo de personalidad que integre las principales teorías, organizando los hallazgos e incorporando la inteligencia; considerando la personalidad en base a la identificación de las grandes dimensiones; sustentándola desde una visión evolucionista; y brindando un modelo de rasgos que considera los paradigmas actuales, lo que permitiría el involucramiento con los procesos (Lluís, 2002 citado en Montaña Sinisterra et al., 2009).

De acuerdo con la teoría integradora, la personalidad no es solo la descripción del temperamento o el carácter, la consciencia o el inconsciente, así como los comportamientos observables. Una teoría de la personalidad no debe encontrarse circunscripta a las diferencias de género, ni al comportamiento normal. Además, debe considerar la psicopatología y brindar algunas estrategias de cambio (Montaño Sinisterra et al., 2009).

2.2. El Modelo de los Cinco Factores de Personalidad

En la psicología, estudiar la personalidad es algo fundamental y que se realizó desde diferentes marcos conceptuales, como la teoría de los rasgos (Allport, 1937 citado en Olivera & Simkin, 2016), por tener una base empírica.

La personalidad humana constituye una de las áreas de la psicología más interesantes. Existen diferentes definiciones de ésta siendo algo difícil y complejo de explicar. No obstante, Larsen y Buss (2005 citados en Chiepa & Cupani, 2011) consideran que uno de los componentes principales de la personalidad es el grupo de rasgos psicológicos estables, y que interactúan y se amoldan al entorno tanto intrapsíquico como social. En este punto, los rasgos de personalidad son fundamentales. Además, los mismos son normales en la mayoría de las personas, pudiendo transformarse en desadaptativos, lo que genera malestar en la sociedad y en el sujeto.

Los sujetos cuentan con particularidades individuales que los distinguen de los otros, repercutiendo en la personalidad y en la conducta en su trabajo. La personalidad se asocia a rasgos positivos, como la satisfacción vital y el perdón. La personalidad es definida como algo interno y que repercute en las actividades humanas y en la conducta individual. De esta forma, se llegó a un consenso de las dimensiones que la misma posee, generándose una estructura jerárquica aceptada que considera los cinco grandes rasgos de personalidad (Engin & Ahmet, 2017 citados en Cajas Lara, 2018).

Aunque existen distintos marcos teóricos empleados para investigar la personalidad, la teoría de los rasgos es una de las perspectivas más contrastadas (Robins, Fraley & Krueger, 2009 citados en Lemos & Oñate, 2018). Desde la misma, la personalidad es considerada un modelo que

contiene pensamientos, afectos y conductas estables en el ciclo vital (Costa & McCrae, 1980 citados en Lemos & Oñate, 2018). Los primeros trabajos fueron realizados por Allport y Odbert (1936 citados en Lemos & Oñate, 2018), quienes agruparon los rasgos en factores.

Dentro de los modelos empleados para la descripción de los rasgos de personalidad se ubica el modelo de los Cinco Grandes Factores (McCrae & Costa, 1992 citados en Chiepa & Cupani, 2011), el cual supone un avance empírico en el ámbito de la personalidad. Tiene en cuenta el análisis factorial realizado en muestras de sujetos de muchas edades y de ambos géneros, en distintas culturas y en auto-informes sobre adjetivos que describen la personalidad. En consecuencia, se lograron conseguir cinco factores (Goldberg, 1992 citados en Chiepa & Cupani, 2011): Extraversión; Amabilidad; Responsabilidad; Neuroticismo; y Apertura a la Experiencia.

La Teoría de los Cinco Grandes (Big Five) fue analizada alrededor del mundo, siendo uno de los modelos más importantes para investigar la personalidad. La psicología ayudó a las organizaciones a que se desarrollen, debido a que contribuyeron al saber y al análisis del comportamiento, ayudando al manejo de la problemática, mejorando los recursos humanos y manteniendo los valores para desarrollar el sentido de pertinencia organizacional. La personalidad sería la manera en que el empleado responde a su ambiente, y soluciona dificultades y conflictos organizacionales (Mancisidor, 2017 citado en Cajas Lara, 2018).

El Modelo de los Cinco Factores se conformó en base a diferentes factores, después de años de estudios empíricos, generándose una taxonomía de los rasgos de personalidad. Este modelo tiene una generalización empírica de los rasgos de personalidad, la cual plantea que a la personalidad puede ser definida en base a dimensiones ortogonales (McCrae & Costa, 1997 citados en Olivera & Simkin, 2016).

La estructura de los cinco factores no establece que las diferencias se reducen a las mismas, sino que representan a la personalidad ampliamente, por lo que cada dimensión cuenta con atributos específicos de la personalidad. Costa et al. (2000 citados en Cajas Lara, 2018) plantean que los rasgos de la personalidad son respuestas endógenas que cuentan con patrones intrínsecos y que no son afectadas por el entorno (Sánchez & Ledesma, 2007 citados en

Cajas Lara, 2018).

De acuerdo con Costa y McCrae (1997 citados en Olivera & Simkin, 2016), el Neuroticismo engloba elementos como ansiedad, depresión, hostilidad, impulsividad y vulnerabilidad, siendo contrario al ajuste y a la estabilidad afectiva. Se asocia a emociones negativas y al nerviosismo (Bausela Hereras, 2005 citado en Olivera & Simkin, 2016). La irritabilidad, la vergüenza, la preocupación y la inseguridad son componentes que también se vinculan al neuroticismo (Barricky Mount, 1991 citado en Olivera & Simkin, 2016).

Asimismo, la Extraversión (E) incluye la cordialidad, el gregarismo, el asertividad, la actividad, el buscar emociones, así como las emociones positivas (Costa & McCrae, 1997 citados en Olivera & Simkin, 2016). También, se vincula con la sociabilidad, la excitación, el entusiasmo y la certidumbre (Bausela Hereras, 2005 citado en Olivera & Simkin, 2016). Este rasgo posee dos componentes: ambición y sociabilidad (Hogan, 1986 citado en Olivera & Simkin, 2016).

Por otro lado, la Apertura a la experiencia contiene la fantasía, los sentimientos, las conductas, las opiniones y los valores (Costa & McCrae, 1997 citados en Olivera & Simkin, 2016). Sería la integración, el atender los sentimientos, la apertura a vivencias novedosas, lo estético y la diversidad (Ortiz González, 2006 citado en Olivera & Simkin, 2016).

En cuanto a la Amabilidad, tiene en cuenta la confianza, la sinceridad, el altruismo, la conciliación, la reserva y la sensibilidad, por lo que se asocia al hecho de brindar asistencia a los demás (Costa & McCrae, 1997 citados en Olivera & Simkin, 2016). Asimismo, se vincula a la cordialidad y al afecto, siendo personas amigables, cooperativas, amables y comprensivas (Barrick & Mount, 1991 citados en Olivera & Simkin, 2016).

Finalmente, la Responsabilidad engloba la capacidad, la disposición, el deber, el logro, la autodisciplina y el debate (Costa & McCrae, 1997 citados en Olivera & Simkin, 2016). Se vincula a los deseos y a los impulsos, habiendo planificación, clasificación y consumación de labores (Ortiz González, 2006 citado en Olivera & Simkin, 2016).

La idea de los cinco rasgos de personalidad señala que la estructura de la misma es universal. Costa y McCrae (1980 citados en Olivera & Simkin,

2016) afirman que si los rasgos de personalidad fueran constituidos gracias a la cultura, empleando los valores y la crianza, deberían haber diferencias estructurales en los rasgos en las diferentes culturas (McAdams & Pals, 2006 citados en Olivera & Simkin, 2016). Por otro lado, distintos estudios transculturales sustentan la estructura pentafactorial de la personalidad, señalando que los rasgos de personalidad tienen variaciones (McCrae & Costa, 1997 citados en Olivera & Simkin, 2016).

2.3. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es uno de los fenómenos más investigado en el siglo XX (Judge, Weiss, Kammeyer-Mueller & Hulin, 2017 citados en Pujo-Cols & Dabos, 2018), principalmente en el ámbito organizacional y laboral. Las razones de esto es la importancia de la satisfacción laboral para explicar el ausentismo, la rotación laboral y el desempeño, constituyendo variables organizacionales (Harrison, Newman & Roth, 2006; Kammeyer-Mueller, Wanberg, Glomb & Ahlburg, 2005; Tsaousis, Nikolaou, Serdaris & Judge, 2007 citados en Pujo-Cols & Dabos, 2018).

Asimismo, otro elemento que le brinda relevancia a la satisfacción laboral es que constituye un determinante significativo del bienestar personal, en cuanto a la salud física y mental (Grant, Wardle & Steptoe, 2009; Tsaousis et al., 2007; Schat, Kelloway & Desmarais, 2005 citados en Pujo-Cols & Dabos, 2018).

De esta forma, la satisfacción laboral es una de las cuestiones laborales que recibió más interés. Se hizo hincapié en lo que la satisfacción laboral influye en cuestiones como los accidentes en el trabajo, el absentismo, el cambio de puesto y la rotación laboral (Algag, 1978 citado en Chiang et al., 2018).

Snyder e Ickes (1985 citados en Chiang et al., 2018) plantean los motivos por los que la satisfacción laboral recibió tanta atención:

- 1) Es una consecuencia de la vida organizacional.
- 2) Predice los comportamientos disfuncionales.

Además, es un elemento que influye en el bienestar que una persona

vivencia en su trabajo, siendo una cuestión importante al investigar la organización (Boada & Tous, 1993 citados en Chiang et al., 2018).

Según Weinert (1985 citado en Caballero Rodríguez, 2002), el interés por la satisfacción laboral se asocia a las Teorías de la Organización, las cuales fueron modificadas en el tiempo. Las razones serían:

- Asociación directa entre productividad y satisfacción laboral.
- Relación inversa entre satisfacción y horas perdidas.
- Asociación entre clima organizacional y satisfacción.
- Importancia de la dirección organizacional en cuanto a la relevancia de las actitudes y de los sentimientos de los trabajadores sobre el trabajo, la dirección, los supervisores y la organización en sí.
- Aumento de los datos sobre actitudes, ideas y metas de los trabajadores.
- Aumento de la importancia de la calidad de vida laboral como elemento de la calidad de vida en general. La satisfacción laboral afecta la satisfacción general.

Actualmente no hay una definición unificada de la satisfacción laboral. Más allá de los distintos estudios realizados sobre este constructo, sus motivos no se pueden esclarecer. Se trata de conocer sus determinantes: las características del trabajo, del trabajador o las interacciones entre el ciudadano y los atributos del ambiente laboral (Cavalcante, 2004 citado en Chiang, Riquelme & Rivas, 2018).

Alcover, Martínez y Zambrano (2007) definen la satisfacción laboral como “una actitud o un conjunto de actividades desarrolladas por la persona hacia su experiencia y su situación de trabajo. Dichas actitudes pueden referirse al trabajo en general o a facetas específicas del mismo” (p. 298).

La satisfacción laboral es considerada una respuesta emocional del empleado en relación con los rasgos de su trabajo. La respuesta respondería a los sucesos laborales y a las particularidades personales (Melia et al., 1989 citados en Paina, 2016). Desde una visión extensa, la satisfacción laboral tiene lugar cuando las necesidades del trabajador son satisfechas, y la medida en el que pueden ser realizadas en cuanto a las aspiraciones laborales, siendo personales, sociales, económicas o higiénicas.

Además, se considera la satisfacción laboral como la moral, es decir, el compartir con los compañeros un nivel de entusiasmo para lograr las metas,

siendo unas de las principales peculiaridades de la vida laboral (Connolly & Viswesvaran, 2000 citados en Paina, 2016).

Por su parte, Hackman y Oldham (1980 citados en Paina, 2016) plantean la existencia de cinco dimensiones:

- **Distintas capacidades:** es el nivel en que una persona necesita de distintas actividades para efectuar su trabajo, necesitando de diferentes capacidades y talentos.
- **Identidad en la labor:** es el nivel en que el puesto necesita de la ejecución de una tarea con un resultado palpable.
- **Significación de la labor:** es el nivel en que el puesto afecta en la vida de los trabajadores de la organización o por fuera del trabajo.
- **Autonomía:** es la libertad brindada por el puesto, así como la autonomía del empleado en su trabajo y el uso de las herramientas requeridas.
- **Retroalimentación del puesto:** es como el desempeño de las actividades genera que el empleado cuente con datos sobre la eficacia de su conducta.

Al respecto, Robbins (1998 citado en Paina, 2016) une las dimensiones con el reto en el trabajo: hay una predilección por los trabajos que brinden oportunidad de emplear las propias capacidades, llevándose a cabo distintas labores con libertad y retroalimentación, por lo que un reto genera placer y satisfacción. Éste debe ser moderado, debido a si es grande generaría frustración y fracaso en el trabajador, reduciendo la satisfacción. Los elementos determinantes de la satisfacción laboral son:

- **Reto del trabajo.**
- **Recompensas justas.**
- **Condiciones favorable para trabajar.**
- **Participación con los pares.**

Asimismo, Pozo, Morillejo, Hernández y Martos (2005 citados en Abrajan Castro, Contreras Padilla & Montoya Ramírez, 2009) asociaron la satisfacción y las condiciones laborales en base a los atributos del sujeto, diferenciando dos clases de elementos que repercuten en la satisfacción laboral: las variables interpersonales y los elementos de superación.

Es por esto que Pozo et al. (2005) afirman que las variables asociadas a los vínculos interpersonales promovieron la aparición de bibliografía donde se observa su rol en cuanto a la predicción de la satisfacción laboral y de los

resultados en la organización y el desempeño laboral.

Por otro lado, Frone y Major (1988) afirman que al haber una buena comunicación aumenta la satisfacción laboral, principalmente en quienes se encuentran implicados en su labor.

La satisfacción laboral se basa en distintas teorías, habiendo una agrupación de tres grandes perspectivas: de las expectativas, indicando que la satisfacción laboral se da en base a las discrepancias percibidas por la persona entre lo que considera que debe brindarle el trabajo y lo que logra en cuanto a la gratificación (Pérez, 2003 citado en Daza & Porto, 2007).

Una segunda perspectiva señala que la satisfacción laboral resulta de la comparación entre las contribuciones de las personas al trabajo y el resultado logrado. Esta plantea que la satisfacción es algo relativo y depende de las comparaciones de las personas en cuanto al aporte y los resultados logrados por las personas en su trabajo o en su marco referencial. La tercera visión es la teoría de Herzberg (1959 citado en Daza & Porto, 2007), quien plantea la presencia de dos grupos de elementos laborales: factores extrínsecos e intrínsecos.

Los primeros son los elementos más extensos, como el sueldo, las políticas empresariales, el ambiente físico, la seguridad, entre otros. De acuerdo con este modelo, los elementos extrínsecos pueden evitar la insatisfacción laboral, aunque no pueden promover la satisfacción debido a que se encontraría determinada por los elementos intrínsecos, los cuales responden al trabajo, a su contenido, entre otros. El modelo de Herzberg plantea que la satisfacción laboral puede ser provocada por los elementos intrínsecos, denominados motivadores, y la insatisfacción laboral sería causada por componentes extrínsecos, conocidos como higiénicos (Daza & Porto, 2007).

		FACTORES MOTIVACIONALES		FACTORES HIGIENICOS	
		FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCION	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN INSATISFACCION	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATISFACCION	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCION
SATISFACTORES	* Realización exitosa del trabajo.	* Falta de responsabilidad.	* Status elevado.	* Malas relaciones interpersonales.	
	* Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros.	* Trabajo rutinario y aburrido, etc.	* Incremento del salario.	* Bajo salario.	
INSATISFACTORES	* Promociones en la empresa, etc.		* Seguridad en el trabajo, etc.	* Malas condiciones de trabajo, etc.	

Figura 1. Teoría Bifactorial de Herzberg.

Fuente: Pérez e Hidalgo (2008)

La insatisfacción afecta en el estado de ánimo y en el comportamiento, debido a que existe una relación positiva con elementos organizacionales, entre los que se encuentra la rotación, el ausentismo y los despidos (Salinas-Oviedo et al., 1994 citados en Paina, 2016).

Asimismo, Robbins y Coulter (1996) describe la insatisfacción que pueden presentar los trabajadores:



Figura 2. Respuesta a la insatisfacción en el puesto.

Fuente: Rodríguez Caballero (2002).

- **Salida:** es el abandono de la organización, el buscar un nuevo trabajo y renunciar al anterior.
- **Voz:** es la tentativa de mejorar las condiciones laborales, como sugerir que se mejoren las condiciones laborales, debatir los problemas con los supervisores y

la actividad sindical.

- **Lealtad:** es esperar pasivamente que se mejoren las condiciones laborales, puede ser hablar a favor de la organización y creer que los administradores realizarán lo correcto.

- **Negligencia:** es permitir que las condiciones laborales desmejoren, quedándose inactivo frente a la situación. Sería el ausentismo, los retrasos, el poco esfuerzo y los errores (Robbins & Coulter, 1996).

2.4. Relación entre la satisfacción laboral y la personalidad

La personalidad es una de las cuestiones más analizadas en la Psicología, sobre todo por la repercusión de este constructo sobre otros, como los intereses vocacionales, el afrontamiento, el bienestar, la depresión, la calidad de vida y la satisfacción laboral (Benet-Martínez et al., 2015 citados en Lemos & Oñate, 2018).

Según Koustelios (2001 citado en Sánchez-Sellero & Sánchez-Sellero, 2016), se estudió el vínculo entre los atributos personales y los elementos de la satisfacción laboral. Okpara (2004, 2006 citado en Sánchez-Sellero & Sánchez-Sellero, 2016) afirma que los atributos personales, como el sexo y la edad, predicen la satisfacción laboral. Además, Bowling (2010 citado en Sánchez-Sellero & Sánchez-Sellero, 2016) plantea que existen estudios que analizaron las relaciones entre la personalidad y el comportamiento laboral.

Algo constatado en estos años es que la personalidad se asocia con la satisfacción vital (Costa & McCrae, 1996 citados en Díaz Morales & Sánchez-López, 2002). El neuroticismo y la extraversión se relacionan con las emociones negativas y positivas respectivamente. Los sujetos neuróticos pueden vivenciar emociones negativas, aunque no se reduce la experimentación de emociones positivas.

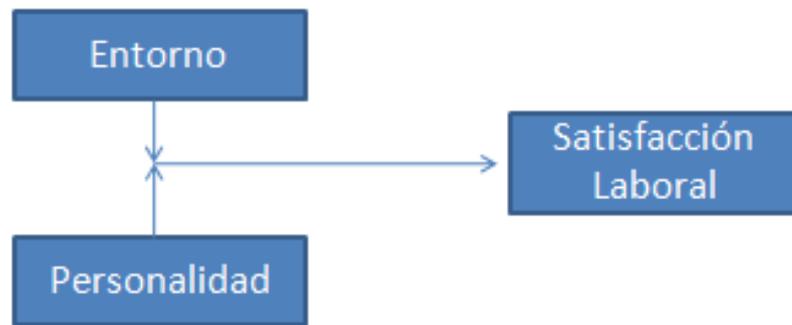


Figura 3. Satisfacción laboral resultado entre la personalidad del trabajador y puesto de trabajo.

Fuente: Spector (2002)

En adición, Millón (s.f. citado en Díaz Morales & Sánchez-López, 2002) afirma que la diferencia entre personalidad normal y patológica se basa en los principios explicativos. Las variantes patológicas muestran la vivencia de insatisfacción, la existencia de círculos viciosos, de comportamientos desadaptativos, rigidez y poca autonomía. La insatisfacción sería la incongruencia entre las polaridades vitales básicas, mientras que la vivencia de la insatisfacción sería un rasgo definitorio de las personalidades normales.

Además, Spector (2002 citado en Daza & Porto, 2007) señala que los sujetos con puestos y condiciones laborales análogas difieren en su nivel de satisfacción, considerando que ésta es el resultado de una correspondencia entre el sujeto y su trabajo.

Sin embargo, Strack (1999 citado en Díaz Morales & Sánchez-López, 2002) plantea que los sujetos con personalidades “ajustadas” son más saludables, flexibles y se adaptan mejor que quienes muestran estilos “desajustados”. De todas formas, se debe considerar lo que Millon y Davis (1998 citado en Díaz Morales & Sánchez-López, 2002) señalan sobre la normalidad como:

- a) funcionar independiente y competentemente;
- b) adaptación efectiva al ambiente social;
- c) sensación de satisfacción;
- d) poder desarrollar las potencialidades.

Por su parte, Morán Astorga (2004) afirma que los factores de la personalidad extraversión, responsabilidad y neuroticismo predicen la satisfacción laboral, a pesar de que depende del género del sujeto. En su

estudio, las mujeres se encontró relación entre la responsabilidad y la satisfacción laboral, algo que no sucedió en los hombres, ya que en ellos la responsabilidad no evidenció una influencia significativa.

Diversos estudios (Berrios, Landa & Aguilar, 2006; Connolly & Viswesvaran, 2000; Paina, 2016; Rocha Roncal, 2017; Salessi & Omar, 2017 citados en Hauser & García, 2017) plantean que la satisfacción laboral proviene de características innatas, genéticas y aprendidas, influyendo las variables de personalidad de forma diferencial en base las particularidades sociodemográficas. No obstante, otros trabajos señalan que la satisfacción laboral depende de los atributos sociodemográficos y no de la personalidad (García Ramírez, 2014 citado en Hauser & García, 2017).

En cuanto a los determinantes de la satisfacción laboral, las posturas más significativas se encuentran enfrentadas en un debate sujeto-suceso. Basado en la noción de fuerza situacional (Cooper & Withey, 2009 citados en Pujo-Cols & Dabos, 2018), se considera el efecto de las variables organizacionales sobre la conducta y el bienestar (Dierdorff & Morgeson, 2013 citados en Pujo-Cols & Dabos, 2018), encontrándose evidencias sobre la importancia de los elementos situacionales en la explicación de la satisfacción laboral (Humphrey, Nahrgang & Morgeson, 2007 citados en Pujo-Cols & Dabos, 2018).

Por otro lado, los *disposicionalistas* afirman que las personas cuentan con estados mentales relacionados con los rasgos de personalidad estables en el tiempo, predisponiendo su actitud a los diferentes ámbitos organizacionales (Barrick, 2005; Judge, Klinger, Simon & Yang, 2008; Ones, Dilchert, Viswesvaran & Judge, 2007 citados en Pujo-Cols & Dabos, 2018). Diferentes estudios asocian las taxonomías de personalidad, como la Afectividad Positiva/Negativa de los Cinco Rasgos de Personalidad y las Autoevaluaciones Esenciales con distintos cuestionarios de satisfacción laboral (Wu & Griffin, 2012 citados en Pujo-Cols & Dabos, 2018).

No obstante, a pesar de que las investigaciones evidenciaron relaciones significativas entre los rasgos de personalidad y la satisfacción laboral, no se brindaron explicaciones teóricas (Judge, Heller & Mount, 2002; Spector, 1997 citados en Mejía Ceballos et al., 2009). Tal vez esto se deba a que las explicaciones teóricas entre las relaciones se deban al exceso de rasgos que

prevalece sobre personalidad. Según Arvey, Carter y Buerkley (1991), “hay confusión respecto a qué variables de personalidad deberían examinarse. Un abanico formidable de variables del sujeto se ha discutido como posibles determinantes de su satisfacción laboral” (p. 377).

2.5. Las habilidades sociales

Siguiendo una visión cognitivo-conductual, las habilidades sociales contienen las conductas individuales que mejoran las relaciones interpersonales positivas. De esta forma, el contar con un buen repertorio de habilidades sociales incrementa la probabilidad de lograr refuerzo social, lo que promueve la satisfacción a corto y a largo plazo (Caballo, 2000; Del Prette & Del Prette, 2002; Hidalgo & Abarca, 2000 citados en García Terán, Cabanillas, Morán & Olaz, 2014).

Por su parte, la Teoría Social Cognitiva (Bandura, 1987 citado en García Terán et al., 2014) plantea que una buena definición de las habilidades sociales debe considerar las variables comportamentales, personales y contextuales. De esta forma, los elementos del ambiente y de la cultura son significativos en la definición de este constructo, debido a que el sujeto significa los distintos sucesos activa e intencionalmente. Existen diferentes entornos que promueven las demandas sociales, a los que los sujetos tienen que responder con comportamientos tendientes a lograr la adaptación al evento determinado, cumpliendo con requisitos determinados según el entorno en el que se encuentre.

Asimismo, existen definiciones diferentes de las habilidades sociales: son consideradas un grupo de comportamientos individuales en un ambiente interpersonal donde se expresan sentimientos, deseos u opiniones, mostrando respeto por los demás. Por lo general, las dificultades se solucionan, reduciéndose la posibilidad de que aparezcan problemas en el futuro (Caballo, 1992 citado en Holst Morales et al., 2012). En referencia a la conducta, no hay una sola forma de comportarse, aunque se debe considerar como el sujeto lo hace, sus respuestas o las consecuencias que provoca en los otros. Además, las habilidades sociales son las capacidades individuales para solucionar sus

dificultades y su ambiente, sin inquietar a los demás (García, 2005 citado en Holst Morales et al., 2012).

Al respecto, Caballo (2007) define las habilidades sociales como “un conjunto de conductas, identificables, aprendidas que emplean los individuos en las situaciones interpersonales para obtener o mantener el reforzamiento de su ambiente” (p. 6).

Además, Rich y Schroeder (1976) señalan que esta es “la habilidad de buscar, mantener o mejorar el reforzamiento en una situación interpersonal a través de la expresión de sentimientos o deseos cuando esa expresión se arriesga a la pérdida de reforzamiento o incluso al castigo” (p. 98).

En adición, García (2005 citado en Holst Morales et al., 2012) considera a las habilidades sociales como los comportamientos para vincularse de eficaz y satisfactoriamente, contando con las siguientes características:

- son aprendidas mediante la socialización de la familia y la escuela;
- tiene elementos motores, afectivos y cognitivos;
- poseen un carácter bidireccional (Fernández, 2007 citado en Holst Morales et al., 2012).

Por otra parte, León Rubio y Medina Anzano (1998) consideran que la habilidad social es “la capacidad de ejecutar aquellas conductas aprendidas que cubren nuestras necesidades de comunicación interpersonal y/o responden a las exigencias y demandas de las situaciones sociales de forma efectiva” (p. 15). De esta manera, se pueden nombrar cuatro particularidades específicas:

- **que es aprendida,**
- **la complementariedad y la dependencia con los demás,**
- **la especificidad contextual,**
- **la conducta interpersonal.**

Además, Kelly (1992 citado en Gallego Villa, 2008) efectúa una definición de las habilidades sociales teniendo en cuenta las consecuencias del comportamiento hábil, el entorno y la descripción del comportamiento competente. Desde la visión de las consecuencias reforzantes, las habilidades sociales se clasifican en:

- las que permiten desarrollar relaciones, las conversacionales y de la expresión de elogios;

- lograr el refuerzo no social.
- impedir la pérdida del refuerzo de la oposición asertiva.

Los eventos interpersonales se refieren a la especificidad contextual del comportamiento social y a la exposición del sujeto a ésta. De esta forma, una habilidad depende de la frecuencia con la que el sujeto vivencia esos escenarios en los que tiene lugar esa capacidad, y en la relevancia o valor del objetivo a lograr a través de la utilización de ésta. Que el comportamiento sea hábil considera las conductas que conforman esta habilidad, debido a que se los puede describir. En la habilidad conversacional existen componentes verbales y no verbales (Kelly, 1992 citado en Gallego Villa, 2008).

Según estos planteamientos, Fernández Ballesteros (1994 citado en Betina Lacunza & Contini de González, 2011) señala algunas particularidades de las habilidades sociales:

- **Heterogeneidad:** engloba conductas en distintos momentos evolutivos, niveles de funcionamientos y lugares donde pueda ocurrir la actividad humana.
- **Interacción de la conducta social:** es un comportamiento adaptado a los interlocutores en cierto entorno. La conducta social sería una secuencia concreta, ejecutándose de forma integrada.
- **Especificidad de la conducta social,** es necesaria la consideración del entorno cultural.

Además, las habilidades sociales fueron consideradas desde su eficacia en determinado escenario y sus secuelas (Gutiérrez, 2000 citado en Gallego Villa, 2008). Desde esta visión, Linehan (1984 citado en Gallego Villa) plantean tres consecuencias:

- la efectividad en llegar a los objetivos,
- el poder mejorar la relación con los demás.
- poder conservar la autoestima de los sujetos habilidosos.

Cabe destacar que distintas investigaciones mostraron que existen diferencias de género en relación a los comportamientos sociales: los hombres vivencian cuentan con menos problemas para tener citas o conductas asertivas. Por otro lado, las mujeres generan conductas competentes en cuanto a la expresión de sentimientos y la empatía (Caballo, 2000 citado en Holst Morales et al., 2012).

Más allá de las diferencias de género, los elementos más significativos son los verbales, el tono de voz, la fluidez, el tiempo para hablar, el timbre, la entonación, la rapidez, el contenido del mensaje; mientras que los no verbales se vinculan al lenguaje corporal, como el contacto visual, la postura, los gestos y los movimientos (Flores et al., 2016 citados en Holst Morales et al., 2012).

Hay condiciones situacionales que generan demandas sociales a las que el sujeto deberá responder con comportamientos adaptados a cierto escenario, cumpliendo con los requisitos establecidos por el ambiente. Estos conforman los estereotipos de género que repercuten en los comportamientos individuales (Del Prette & Del Prette, 2001 citados en Holst Morales et al., 2012), debido a que, en base a su cumplimiento, se refuerzan o se castigan determinados comportamientos. El rol masculino se relaciona con la instrumentalidad, repercutiendo en la autonomía, la autoridad y las actividades productivas.

2.6. Relación entre habilidades sociales y satisfacción laboral

Según Patrício Do Amaral, Maia Pinto y Bezerra de Medeiros (2015 citados en Naranjo Pinela, Espinel Guadalupe & Robles Amaya, 2019), investigar las habilidades sociales es importante porque lleva a la comprensión de los comportamientos generados en el sujeto cuando vivencia factores que repercuten en su confort. Por ende, es fundamental que la persona cuente con habilidades sociales y que genere un vínculo con los otros: que escuche, que exprese sus sentimientos y que trabaje conjuntamente para generar un entorno complaciente, lo cual afecta la satisfacción laboral.

Además, Flores Mamaní, García Tejada, Calsina Ponce y Yapuchura Sayco (2016 citados en Naranjo Pinela et al., 2019) afirman que el desempeño laboral y la satisfacción necesitan de las habilidades sociales, lo cual lleva a la promoción de relaciones sanas. En el entorno administrativo, la mayoría de los trabajos giran alrededor del bienestar del personal, haciendo hincapié en la satisfacción laboral y la habilidad para generar relaciones emocionales con los demás. Por ende, se genera la posibilidad de crecer y de trabajar eficazmente.

A su vez, Eceiza, Arrieta, y Goñi (2008 citados en Naranjo Pinela et al., 2019) hacen foco en el análisis de las habilidades sociales y los efectos sobre

la satisfacción laboral, por lo que se cree que en los entornos laborales aparecen comportamientos sociales que afectan el clima organizacional al ser combativos y dominantes. De esta forma, Moreno, Blanco, Aguirre, de Rivas y Herrero (2014 citados en Naranjo Pinela et al., 2019) afirman que el éxito organizacional se basa en la efectividad de las habilidades sociales en los trabajadores, debido a que afectan de forma proporcional a la satisfacción laboral, repercutiendo en el funcionamiento de la estructura y la gestión organizacional.

En suma, Garcés Delgado, Santana Vega y Feliciano García (2012) indican que “la cohesión entre las habilidades sociales, la satisfacción laboral y por ende la productividad de una empresa dependerá de una homeostasis laboral de estas dos variables” (p. 65).

Por ende, Rosa, Navarro-Segura y López (2014 citados en Naranjo Pinela et al., 2019) plantean que la satisfacción laboral es el resultado del desarrollo de habilidades sociales en un ambiente colaborativo, conformando los objetivos organizacionales. De esta forma, las relaciones interpersonales optimizan el bienestar y el clima laboral, generando empleados satisfechos y productivos. Además, Lacunza (2012 citado en Naranjo Pinela et al., 2019) señala la necesidad de conocer la importancia de las habilidades sociales y su vínculo con la satisfacción laboral en las organizaciones, planteándose un vínculo entre capacidad y éxito.

2.7. El *Home office*

El *Home office* se originó en Estados Unidos, en los años 70, por la Crisis del Petróleo, lo que provocó que haya poco combustible y por ende, la movilización de los sujetos. De acuerdo con JALA International (2017 citado en Aquije Niño de Guzmán, 2017), Nilles empezó a estudiar cómo prevenir la movilización de los trabajadores a sus respectivos trabajos para evitar la pérdida de tiempo, acuñando la noción de *telecommuting*. Posteriormente, esta modalidad se incrementó en los países desarrollados debido a las ventajas tanto para los empleados como para las empresas, considerando al *Home office* como la mejor forma de teletrabajo.

Según la Red Mexicana de Investigadores en Estudios Organizacionales [REMINEO] (2016 citado en Aquije Niño de Guzmán, 2018), los esquemas organizacionales tienden a generar beneficios en las organizaciones y los empleados gestionando el ambiente, la tecnología y lo social. La meta es aumentar la eficacia organizacional mediante la promoción del desempeño.

De acuerdo con Nilles (2017 citado en Aquije Niño de Guzmán, 2018), una forma de modificar el ambiente es mediante la evolución tecnológica, empleando el *Home office*. Éste permite la disminución del tiempo de viaje y la descongestión del tránsito. Por otro lado, la Universidad de Harvard (2015 citado en Aquije Niño de Guzmán, 2018) halló que el *Home office* es beneficioso para todas las generaciones de empleados, transformándose en un nuevo esquema organizacional con un balance conveniente entre las esferas laboral y personal de los trabajadores, siendo una estrategia ganar-ganar.

Según Rivera Cabezas (2014), la vida organizacional se encuentra en cambio y evolución, permitiendo trabajar las habilidades individuales, considerando los beneficios organizacionales. El *Home office* sería más sencillo de administrar con las labores hogareñas, debido a que es flexible y disminuye el tiempo en el que los sujetos se movilizan para arribar a la oficina. Este tiempo podría beneficiar a los trabajadores y a quienes vivan con él, ya que podrían ayudar a las tareas hogareñas.

En adición, el entorno del empleado en el trabajo desde casa ayuda a no distraerse y a no interferir en las tareas. En los hogares donde más de uno de los integrantes realiza *Home office* se debe respetar el entorno laboral para que se encuentren concentrados en efectuar las tareas organizacionales (Kurgan, 2012). La crisis económica impulsa el teletrabajo para disminuir los costos salariales y los gastos en transporte, disminuyendo también el alquiler mensual de una oficina (PC World, 2011 citado en Rivera Cabezas, 2014).

De todas formas, un país que recurra al *Home office* como modalidad organizacional puede llevar a una complicada y lenta implementación y aceptación, por ende, las instituciones pretenden seguir modelos exitosos donde fue instrumentado. La evolución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) fomentó el trabajo fuera de la oficina, empleando diferentes ubicaciones, lo que se conoce como Teletrabajo. Según la Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2017 citado en Aquije Niño de

Guzmán, 2018), es la disposición de la telecomunicación para trabajar a distancia desde cualquier sitio. El *Home Office* sería una modalidad del teletrabajo.

Siguiendo a Saco Barrios (2007 citado en Aquije Niño de Guzmán, 2017), el *Home office* es la forma de teletrabajo a través de la cual el empleado ejecuta sus actividades desde su hogar, pudiendo distribuirse entre la organización y su hogar. Esto es recomendable para evitar la pérdida de pertenencia entre el empleado y la organización.

Asimismo, el *Great Place to Work Institute* (2017 citado en Aquije Niño de Guzmán, 2017) considera que el *Home office* es flexible, busca promover el bienestar y mejorar la calidad de vida del empleado. Por lo tanto, además de ser una forma de teletrabajo, pretende mejorar la flexibilidad que las organizaciones brindan.

El *Home office* involucra la ejecución de labores intelectuales y de la actividad física para ejercer la profesión o encargo que la organización necesite. La relación con el supervisor o los subordinados podrán efectuarse por distintas vías, la cual, a pesar de ser a distancia, se debe mantener. La visión que se tenga de la misma es importante debido a que reduce costos y aumenta los objetivos. El *Home office* es una vivencia generalmente positiva para la organización y para el trabajador, atendiendo a la familia y al trabajo (Rivera Cabezas, 2014).

Los elementos que llevan al éxito del *Home office* son la calidad de vida del empleado y la productividad organizacional, promovidos por el tiempo que se gana en no desplazarse, promoviendo la disponibilidad de los empleados para su empresa, lo que incrementa la calidad de vida y provoca un aumento de la productividad (*Forbes*, 2016 citado en Aquije Niño de Guzmán, 2017). Asimismo, un informe de la OIT- *Eurofound* (2017 citado en Aquije Niño de Guzmán, 2017) plantea que el ahorro de hace que la jornada laboral cuente con una mayor organización y sea más productiva.

Por otra parte, el sitio web El Semanario (2017 citado en Aquije Niño de Guzmán, 2017) plantea que existe un ahorro de dinero y se incrementa la calidad de vida, ya que el empleado ahorra dinero en movilidad, lo que valoriza su trabajo. Además, la OIT (2017 citado en Aquije Niño de Guzmán, 2017) plantea que los empleados bajo esta modalidad balancean mejor su vida

laboral y personal, lo que mejora su estado anímico. Por ende, se puede indicar que esta modalidad de teletrabajo mejorar el bienestar, la vida laboral y personal del empleado.

Al respecto, Muñoz (s.f. citado en Rivera Cabezas, 2014) afirma que las ventajas del *Home office* son:

- **Libertad:** el empleado instaura sus propios horarios y días de descanso, pudiendo comenzar antes o después la jornada laboral, considerando los momentos en que rinde más y tiene más energía.
- **Soledad y autosuficiencia:** no son acosados por compañeros y jefes.
- **Necesidad de organización:** deben ser organizados y realizar una lista de tareas en base a la importancia antes de comenzar la jornada laboral.

Por otra parte, el *Home office* generó algunos mitos en ciertas organizaciones: la disminución del desempeño y de la innovación. Al respecto, Salazar (2017 citado en Aquije Niño de Guzmán, 2017) afirma que el *Home office* puede hacer que el empleado se desconcentre y descuide su rendimiento, debido a que no se encuentra en su sitio de trabajo.

Al respecto, Muñoz (s.f. citado en Rivera Cabezas, 2014) describe las desventajas de trabajar desde casa:

- **Disciplina:** no se posee supervisión, se pueden posponer las tareas e incluso incumplirlas o ejecutarlas rápidamente sin que queden bien acabadas. Esto podría llevar a que se trabaje todo el día.
- **Soledad y autosuficiencia:** no todos los empleados se adaptan a la idea de trabajar solos.
- **No separación entre lo profesional y lo personal:** si se mezclan puede haber estrés. Por ende, es importante la utilización de un espacio únicamente para el trabajo, con un teléfono independiente. Se deben comunicar a los familiares los horarios de trabajo y que no se encuentra disponible.
- **No se toman el trabajo en serio:** puede pasar que los demás integrantes de la familia no lo tomen seriamente, considerándose que si la persona está en casa todo el día podrá realizar más tareas domésticas.
- **Trabajar todo el día:** no se puede separar claramente la jornada laboral y las horas de ocio, se pueden alternar tareas domésticas y trabajo.

Por otro lado, Herrera (2016 citado en Aquije Niño de Guzmán, 2017) plantea que la innovación aparece y se desarrolla en ambientes comprometidos

por parte de los empleados. Además, el *Chief People Officer de Globant* afirma que el *Home office* que se implementa de forma adecuada no repercute negativamente en la innovación, ya que debe emplearse sin sobrepasar y dejar de lado al equipo en cuanto a lo presencial. De esta forma, el *Home office* debería ser considerado como una herramienta tendiente a incrementar el desempeño y a mejorar la innovación organizacional. El *Home office* aumenta la productividad, lo cual generaría rentabilidad y mejoraría la calidad de vida de los empleados. Además, la sociedad mejora su nivel de salud y disminuye la contaminación.

Cabe destacar que el retorno al entorno laboral de la oficina física previo a la pandemia es poco probable para el 2021 (Washington Post, 2020 citado en Lozano Meade, 2020). Por ende, se deben pensar medidas en los ámbitos laborales. Las organizaciones pueden adecuar sus oficinas para implementar la distancia entre empleados. De esta forma, considerando la capacidad espacial de las oficinas antes de la pandemia, los empleados tendrían que asistir diferentes días y horarios por la ausencia de espacio.

Para solucionar la ausencia de espacio y para mantener la distancia, las organizaciones pueden recurrir al trabajo remoto y presencial paralelamente. Podrían haber ciertos días de *Home office* para evitar el concurrir masivamente al trabajo. Posiblemente, distintas empresas continúen de esta misma forma al concluir con el distanciamiento social. Diversos trabajos señalaron que la productividad y el poder llegar a las metas se incrementa entre un 13 y un 20%, en base a las actividades realizadas por *Home office* (Consultora EY, 2020 citado en Lozano Meade, 2020).

2.8. La Ley de Teletrabajo N° 27.555

Brons & Salas Abogados (s.f.) afirman que el Senado de la Nación sancionó la Ley N° 27.555, la cual reglamenta el teletrabajo, ya que no contaba con una normativa legal, a pesar de existir resoluciones de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo, aplicándose las normas establecidas en la Ley de Contrato de Trabajo. La primera ley añade como artículo 102 bis de la segunda que el teletrabajo involucra la ejecución de actos, obras o prestación de servicios ejecutados de forma parcial o total en el domicilio del empleado, o en

distintos sitios a los del empleador, a través de la tecnología de la información y la comunicación.

La misma sirve para el trabajo remoto en Argentina o en el exterior, sentando las obligaciones y condiciones imperantes para todos los trabajadores sin considerar rango o antigüedad. Debe ser implementada por el Ministerio de Trabajo, entrando en vigor 90 días luego de concluido el aislamiento social, preventivo y obligatorio, por lo que no puede ser anticipada de forma estimada (Brons & Salas Abogados, s.f.).

Según Brons & Salas Abogados (s.f.), los elementos más importantes son los siguientes:

- **Condiciones de trabajo:** Los derechos y obligaciones individuales y colectivos son los mismos para un empleado que efectúe labores de manera presencial o remota.
- **Jornada de trabajo:** debe considerar los límites legales y convencionales, aplicando los recargos o reducciones en horario nocturno, y los descansos diarios y/o semanales.
- **Cuidado de menores o mayores:** quienes tengan a su cuidado individuos menores de 13 años o mayores pero que necesiten de atención y que convivan, deben efectuar horarios compatibles con el cuidado, interrumpiendo la jornada laboral.
- **Desconexión:** se puede desconectar al concluir la jornada laboral, sin ser considerado un incumplimiento. El empleador no puede comunicarse con el teletrabajador al concluir la misma, por lo que la plataforma utilizada debe evitar la conexión al finalizar ésta.
- **Voluntariedad y reversibilidad:** el trabajador voluntariamente puede incorporarse al teletrabajo, pudiendo volver a desarrollar sus actividades de manera presencial. La negativa del empleador hará que el empleado se encuentre injuriado, pudiendo solicitar por vía judicial el restablecimiento de la labor presencial.
- **Herramientas de trabajo:** el empleador debe brindar al trabajador el equipamiento, las herramientas y el soporte para que el trabajador se desenvuelva en el teletrabajo, considerando el costo de instalación y el mantenimiento. Si el trabajador utiliza elementos de su propiedad, deberá recibir una compensación económica.

- **Gastos de la modalidad:** el empleador debe compensar los costos de conectividad y/o servicios del trabajador para desarrollar actividades en esta modalidad.
- **Higiene y seguridad:** cualquier accidente en el lugar de trabajo y durante la jornada será considerado accidente laboral.
- **Control e intimidad:** el empleador podrá controlar la protección de los bienes y datos de la empresa, debiéndose conservar la intimidad del trabajador, por lo que se prohíbe el software de vigilancia.
- **Disponibilidad colectiva:** existe la posibilidad de negociación en la órbita del Convenio Colectivo, habiendo regulaciones bajo esta modalidad, condiciones de trabajo, pautas específicas, entre otras.
- **Registro de información:** los empleadores informarán al Ministerio de Trabajo si utilizan esta modalidad, el personal afectado, el software o plataformas utilizado y cualquier sistema de control.
- **Inspección y fiscalización:** el Ministerio de Trabajo es quien aplica las normas de la Ley, y fiscaliza el domicilio del trabajador.
- **Trabajadores transnacionales:** se aplica las normas legales del lugar del sitio donde se encuentra el empleador o el empleado.
- **Trabajadores extranjeros:** se necesita de la autorización de la autoridad de aplicación.

No obstante, Basile (2020) plantea que existen cuestionamientos en la inclusión de los “teletrabajos” ocasionales, no encontrándose finalizado el debate sobre la cuestión. Además, el porcentaje de teletrabajo debe ser superior al 30% de la jornada laboral, por lo que la ley de “*Home office*” no aplicaría en trabajadores con un porcentaje inferior. Por otro lado, nada impide pactar un esquema de horas intermitentes que supere la máxima carga horaria permitida.

Asimismo, el derecho a la desconexión digital provocó una fuerte discusión y cuestionamientos del entorno empresarial, aunque resultaría intrascendente. En adición, la norma de cuidado fue cuestionada por desvanecer el ejercicio de la organización y dirección discriminando al personal presencial, el cual no puede interrumpir la jornada o acomodarla a su escenario familiar. La norma contempla el cambio de jornada laboral que hace peligrar al teletrabajo, debiendo ejercerse sin deterioro de la dirección del empleador y si

el trabajo en sí lo permite (Basile, 2020).

Cabe destacar que la reglamentación debería establecer un preaviso para recuperar el puesto presencial, debido a si el empleador efectuó una reestructuración de sus instalaciones y no puede acoger a los teletrabajadores “arrepentidos”. Aunque el teletrabajo existe en Argentina y en el mundo desde hace más de 10 años, ya debería haber una regulación. En cambio, el contexto de la pandemia evitó el debate parlamentario. En vez de promover la modalidad de trabajo adaptada a la actualidad, más posibilidades de empleo formal y la protección del medio ambiente, la legislación vigente es restrictiva (Basile, 2020).

Además, Grisolia (2020) afirma que la prevención contemplada en la ley se refiere a la higiene, la seguridad y las enfermedades, por lo que se deben añadir las nuevas enfermedades de la tecnología: burnout digital, nomofobia, tecnoestres, *text neck* y demás dolencias físicas, psicológicas y neurológicas. Éstas deben ser prevenidas brindando herramientas y técnicas, lo que es parte de la capacitación y del entrenamiento necesarios.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Objetivo general

- Analizar la relación entre los rasgos de personalidad, las habilidades sociales y la satisfacción laboral en personal administrativo que trabaja en la modalidad presencial y “*Home office*” debido a la pandemia de COVID-19.

3.2. Objetivos específicos

- Describir la muestra según las características sociodemográficas: sexo, edad, lugar de residencia, ámbito de trabajo, remuneración mensual, entre otros.
- Describir los distintos rasgos de personalidad de los empleados administrativos.
- Determinar las habilidades sociales con las que los trabajadores cuentan.
- Evaluar el nivel de satisfacción laboral de los empleados.
- Asociar los diferentes rasgos de personalidad, las distintas habilidades sociales y el nivel de satisfacción laboral de esta clase de trabajadores.
- Comparar las modalidades de trabajo presencial y “*home office*” según los constructos analizados en este estudio.

3.3. Hipótesis

H1: La mayor capacidad en las habilidades sociales se asocia con un mayor nivel de satisfacción laboral en los empleados administrativos.

H2: Los distintos rasgos de personalidad se asociarán con las diferentes habilidades sociales de estos trabajadores.

H3: Los trabajadores que laboren de forma presencial mostraran niveles menores de satisfacción laboral en comparación con los empleados que trabajen en la modalidad “*home office*”.

3.4. Relevancia

3.4.1. Teórica

La relevancia teórica radica en que los empleados administrativos fueron poco estudiados, esto se observa en la escasa literatura existente sobre las

características de estos trabajadores. De todas formas, aunque constructos como la satisfacción laboral fueron indagados en esta muestra, son pocos los trabajos existentes en Argentina en los que se analicen las variables a describir en este estudio en la muestra señalada. En adición, se pretende conocer las características de la modalidad “*Home office*” y sus diferencias con el trabajo presencial, en un contexto marcado por la incertidumbre generada por la pandemia de COVID-19.

3.4.2. Práctica

La información desprendida en este estudio servirá para promover factores tendientes a mejorar el rendimiento laboral, la productividad y evitar los contagios de COVID-19 mediante la promoción del *Home office*. Por lo tanto, se deben conocer las características de los trabajadores y diferenciarlo de la modalidad presencial, la cual se encontraría constantemente propensa a contagiarse durante la pandemia. Esta situación tendría consecuencias psicológicas en esta población, por lo que se deben promover los factores protectores para que puedan desempeñar correctamente sus actividades.

3.4.3. Social

Los datos recabados se podrían implementar dentro del actual marco de Aislamiento, Social, Preventivo y Obligatorio dictado por el Poder Ejecutivo Nacional, para promover los correspondientes protocolos de sanidad y fortalecer los elementos tendientes a evitar que las personas padezcan patologías asociadas a su trabajo. Por ejemplo, el hecho de brindar bonos podría ser un elemento que ayude a fortalecer la satisfacción laboral de los empleados administrativos, teniendo en cuenta su ámbito de desempeño.

3.5. Tipo de estudio o diseño

Se llevó a cabo un estudio empírico correlacional, transversal con un abordaje cuantitativo.

3.6. Población

Corresponde a trabajadores en relación de dependencia, los cuales seguían ciertos criterios de inclusión.

- Tenían entre 18 y 65 años de edad.
- Vivían en el Área Metropolitana de Buenos Aires.
- Se desarrollaban como empleados administrativos en alguna organización.
- Trabajaban en forma presencial o remota.
- Dieron su consentimiento para ser parte del estudio.

Además, los criterios de exclusión fueron los siguientes:

- Se desarrollaban en otros puestos que no respondían a la administración.
- Trabajaban tanto de forma presencial como remota.
- Se encontraban de licencia al momento de realizarse este estudio.

3.7. Muestra

Se tomó una muestra no probabilística accidental simple de 120 empleados administrativos, con una edad promedio de 37,95 años (DT= 8,161 años; Mediana= 37 años; Máx.= 68 años; Mín.= 21 años). El 30,8% de los empleados son hombres y el 69,2% son mujeres. El 33,3% se encuentra soltero, otro 33,3% conviven o poseen pareja de hecho y otro 33,3% se encuentran casados. En relación a la zona de residencia, el 22,5% vive en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el 77,5% vive en el Gran Buenos Aires. El 55,8% de los empleados tiene hijos. En relación al nivel de educación, el 3,3% tiene un nivel secundario incompleto, el 14,2% secundario completo, el 5,8% terciario incompleto, el 18,3% terciario completo, el 25% universitario incompleto y el 33,3% universitario completo.

El 34,2% de los sujetos trabaja por turnos. El 93,9% trabaja en el ámbito privado y el 6,1% de ellos lo hace en el ámbito público. El 52,5% de los trabajadores labora de manera presencial y el 47,5% trabaja de forma remota en la modalidad *home office*. En referencia a la remuneración, el 0,8% gana hasta \$15.000, el 7,5% de \$15.000 a \$20.000, el 5% de \$20.000 a \$30.000, el 13,3% de \$30.000 a \$40.000 y el 73,3% más de \$40.000. El 57,5% de los empleados realiza alguna actividad asociada a su bienestar.

3.8. Instrumentos

- **Cuestionario sociodemográfico:** fue creado para cumplir con los objetivos de este estudio. Indaga edad, sexo, estado civil, zona de residencia, si tiene hijos, cantidad de horas que trabaja, si trabaja por turnos, si realiza horas extra, remuneración mensual, años que trabaja en el puesto actual, tipo de relación laboral, ámbito de trabajo, si interrumpió su actividad laboral, pertenencia, si el sueldo es sostén de familia, nivel de educación, si realiza alguna actividad asociada con su bienestar.

- **Cuestionario de Satisfacción Laboral [S10/12]** (Meliá & Peiró, 1998). Evalúa la satisfacción laboral de forma fiable. Consta de 12 ítems con una escala tipo Likert con siete opciones de respuesta que fluctúan entre 1- Muy insatisfecho y 7- Muy satisfecho. El Alpha de Cronbach total de la escala es de 0.88.

Según Meliá y Peiró (1989), la S10/12 consta de 3 factores:

- **Satisfacción con la supervisión:** describe las relaciones con los superiores, como es juzgado el trabajo, la distancia y la calidad en la supervisión, el apoyo recibido y la igualdad en la forma que la empresa lo trata. Ítems 5 al 10. ($\alpha=0.89$).

- **Satisfacción con el ambiente físico:** evalúa el ambiente físico y el sitio de trabajo, la limpieza, la sanidad y la temperatura. Ítems 1 al 4 ($\alpha=0.72$).

- **Satisfacción con las prestaciones recibidas:** analiza como la organización cumple el convenio, las disposiciones sobre las leyes laborales, y como se negocian los aspectos laborales. Ítems 11 y 12 ($\alpha=0.74$).

- **Escala de Habilidades Sociales [EHS]** (Gismero González, 2002; adaptación argentina: Grassi Imig, 2020). Consta de 22 ítems que contienen actitudes y conductas, los cuales poseen una escala tipo Likert con 4 opciones de respuesta que varían entre 1- No se parece en nada a mí y 4- Siempre o casi siempre lo haría o me pasa. Posee 4 dimensiones:

- **Autoexpresión en situaciones sociales:** ítems 1, 7, 9, 10, 15, 18, 19 y 22.

- **Expresión de enfado o disconformidad:** ítems 8, 12, 13, 16, y 21.

- **Decir no y cortar interacciones:** ítems 2, 3, 4, 11 y 17.

- **Hacer peticiones:** ítems 5, 6, 14 y 20.

- **Big Five Inventory [BFI]** (John 1990; adaptación argentina, Castro Solano & Casullo, 2000). Posee 44 ítems, los cuales analizan los cinco grandes rasgos

de personalidad, con una escala tipo Likert que oscila entre 1- Muy en desacuerdo a 5- Muy de acuerdo. Los ítems 2, 6, 8, 9, 12, 18, 21, 23, 24, 27, 31, 34, 35, 37, 41 y 43 puntúan de forma inversa. Posee 5 dimensiones:

- **Neuroticismo (N):** ítems 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31 y 36.
- **Extraversión (E):** ítems 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37 y 42.
- **Apertura a la Experiencia (O):** ítems 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38 y 43.
- **Agradabilidad (A):** ítems 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34 y 39.
- **Responsabilidad (C):** ítems 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 41 y 44.

3.9. Procedimiento

Una vez determinadas las organizaciones donde se recolectaría la muestra, se enviaron los cuestionarios de forma digital para que fuesen respondidos por los empleados administrativos que trabajaban tanto de forma presencial como de forma remota. Debido a la situación de Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio decretado por el Poder Ejecutivo Nacional en el marco de la lucha contra el COVID-19, la única alternativa posible para recolectar los datos fue la implementación de un cuestionario digital. Una vez que los sujetos los respondieron, sus respuestas se guardaron en una base de datos en la "nube", la cual fue posteriormente descargada y volcada en el SPSS v.26. Luego se analizaron los datos mediante la utilización de estadística descriptiva e inferencial.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

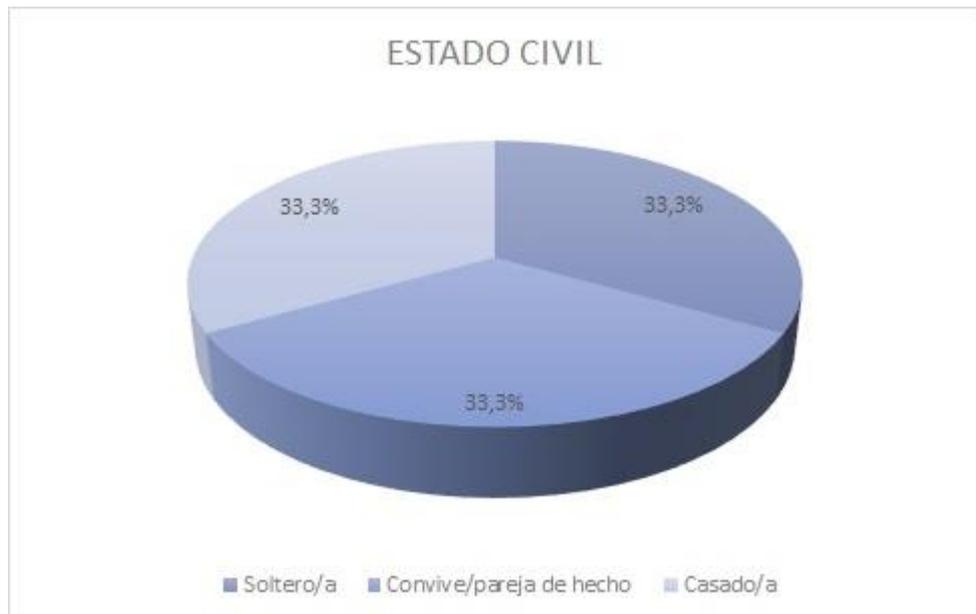
4.1. Caracterización de la muestra

Gráfico 1. Sexo



El 30,8% de los empleados administrativos son hombres y el 69,2% son mujeres.

Gráfico 2. Estado civil



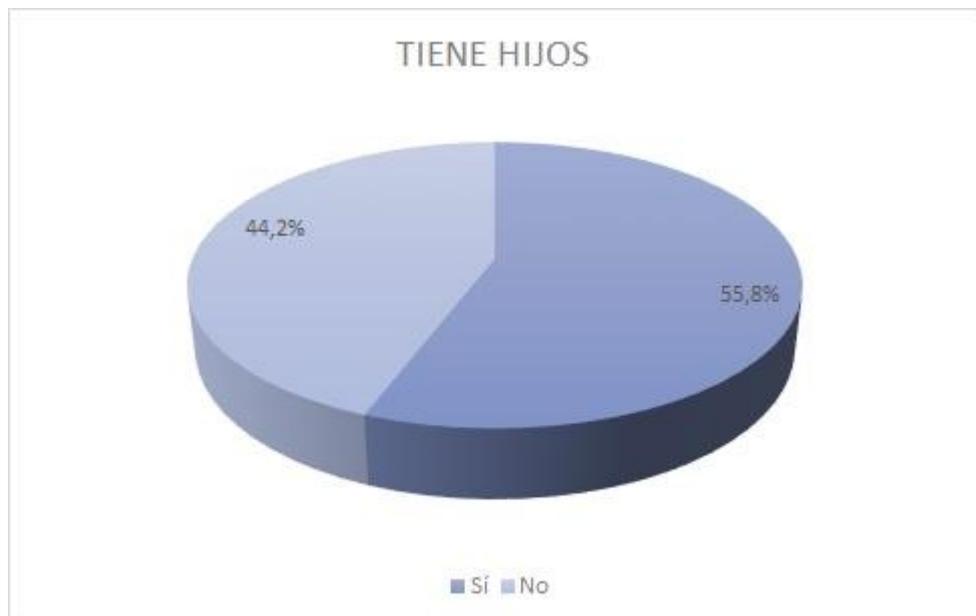
El 33,3% de los empleados son solteros, otro 33,3% conviven o poseen pareja de hecho y otro 33,3% se encuentran casados.

Gráfico 3. Zona de residencia



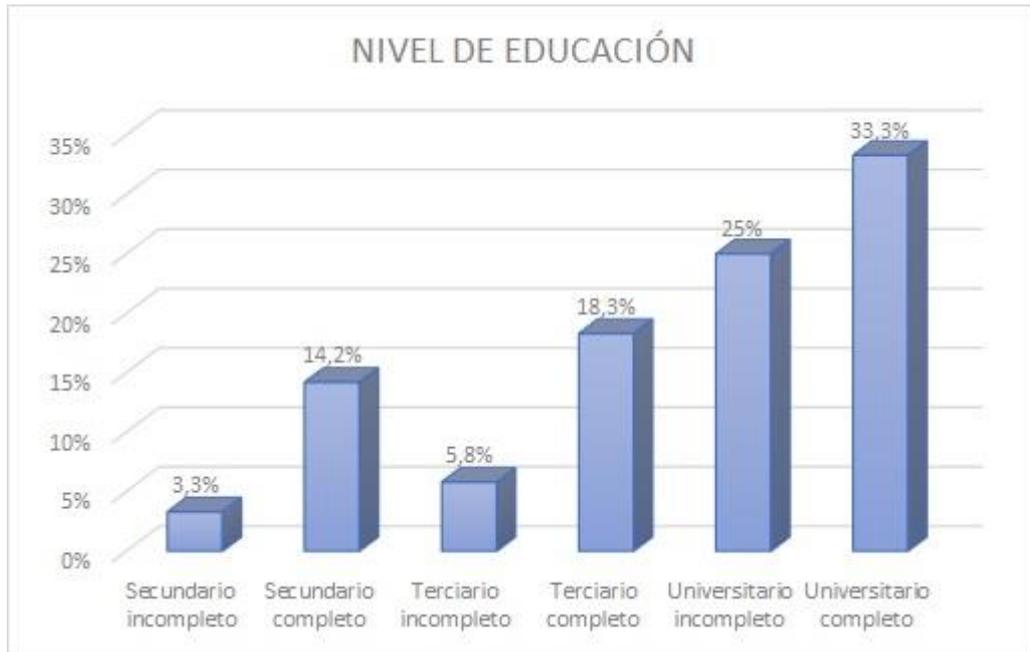
En relación a la zona de residencia, el 22,5% vive en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el 77,5% vive en el Gran Buenos Aires.

Gráfico 4. Tiene hijos



El 55,8% de los empleados tiene hijos y el 44,2% de ellos no los tiene.

Gráfico 5. Nivel de educación



En relación al nivel de educación, el 3,3% tiene un nivel secundario incompleto, el 14,2% secundario completo, el 5,8% terciario incompleto, el 18,3% terciario completo, el 25% universitario incompleto y el 33,3% universitario completo.

Gráfico 6. Trabaja por turnos



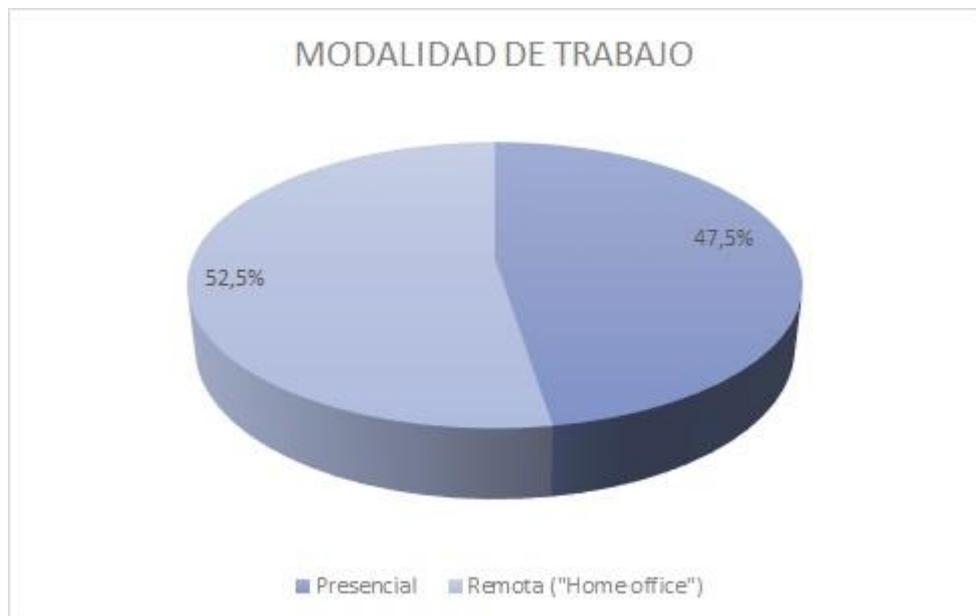
El 34,2% de los empleados trabaja por turnos y el 65,8% no lo hace.

Gráfico 7. Ámbito de trabajo



El 93,9% de los empleados trabaja en el ámbito privado y el 6,1% de ellos lo hace en el ámbito público.

Gráfico 8. Modalidad de trabajo



El 52,5% de los trabajadores labora de manera presencial y el 47,5% trabaja de forma remota en la modalidad *home office*.

Gráfico 9. Remuneración en pesos



En referencia a la remuneración, el 0,8% gana hasta \$15.000, el 7,5% de \$15.000 a \$20.000, el 5% de \$20.000 a \$30.000, el 13,3% de \$30.000 a \$40.000 y el 73,3% más de \$40.000.

Gráfico 10. Realiza alguna actividad asociada con el bienestar



El 57,5% de los empleados realiza alguna actividad asociada a su bienestar, mientras que el 42,5% no realiza ninguna actividad.

4.2. Descripción de las variables

4.2.1. Cuestionario de Satisfacción Laboral

Tabla 1. Resúmenes estadísticos de la satisfacción laboral.

Variable	N	M	Md	DT	Min.	Max.
Satisfacción con la supervisión	120	19,23	20,50	5,499	4	27
Satisfacción con el ambiente físico	120	30,68	32	8,428	8	42
Satisfacción con las prestaciones recibidas	120	9,48	10	3,207	2	14

4.2.2. Escala de Habilidades Sociales

Tabla 2. Resúmenes estadísticos de las habilidades sociales.

Variable	N	M	Md	DT	Min.	Max.
Autoexpresión en situaciones sociales	120	13,96	13	4,395	8	27
Expresión de enfado o disconformidad	120	10,74	11	2,357	5	17
Decir no y cortar interacciones	120	12,18	12	2,404	7	20
Hacer peticiones	120	7,95	8	2,566	4	14

4.2.3. Big Five Inventory

Tabla 3. Resúmenes estadísticos de los factores de personalidad.

Variable	N	M	Md	DT	Min.	Max.
Neuroticismo	120	28,61	29	3,965	15	37
Extraversión	120	31,20	31	3,792	16	42
Apertura a la experiencia	120	32,73	32,50	3,576	23	44
Agradabilidad	120	24,88	25	3,181	16	32
Responsabilidad	120	35,09	36	4,865	22	45

4.3. Análisis de la normalidad

Se realizó el análisis de normalidad para las variables mencionadas. Se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk, los resultados son los siguientes:

Tabla 4. Normalidad de las variables a estudiar.

	p
Satisfacción con la supervisión	,000
Satisfacción con el ambiente físico	,000
Satisfacción con las prestaciones recibidas	,000
Autoexpresión en situaciones sociales	,000
Expresión de enfado o disconformidad	,059
Decir no y cortar interacciones	,012
Hacer peticiones	,001
Neuroticismo	,268
Extraversión	,002
Apertura a la experiencia	,224
Agradabilidad	,145
Responsabilidad	,037

Los análisis demostraron que la mayoría de las variables analizadas no poseen distribución normal. La habilidad social Expresión de enfado o disconformidad y los factores de personalidad Neuroticismo, Apertura a la experiencia y Agradabilidad evidenciaron una distribución normal.

4.4. Análisis de la relación entre las variables

Se encontraron relaciones significativas entre la Habilidad social de Hacer peticiones y la Satisfacción con el ambiente físico y con las prestaciones recibidas. Esta última dimensión también se asocia de forma significativa con el

factor Apertura a la experiencia. Además, existen relaciones significativas entre el factor Agradabilidad y la Autoexpresión en situaciones sociales, y entre el factor Neuroticismo y el Decir no y el cortar interacciones.

Además, se encontraron relaciones significativas entre la cantidad de hijos, la cantidad de horas que trabaja semanalmente, la cantidad de años que trabaja en el puesto actual y las dimensiones de la satisfacción laboral; entre la cantidad de horas extra, la remuneración mensual y algunas habilidades sociales; y entre la cantidad de interrupciones, la edad del 3º hijo, el nivel de educación y algunas habilidades sociales. Esta última también se asoció a las dimensiones de la satisfacción laboral.

No se encontraron relaciones significativas entre la edad del 1º, 2º y 4º hijo y los constructos analizados.

Tabla 5. Correlación entre la Satisfacción con el ambiente físico y el Hacer peticiones.

		p
Hacer peticiones	-,238	,009

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Los resultados arrojaron relaciones significativas y negativas entre la Satisfacción con el ambiente físico y la habilidad de Hacer peticiones. A mayor satisfacción, se reducirían las peticiones y viceversa.

Tabla 6. Correlación entre la Satisfacción con las prestaciones recibidas y dimensiones analizadas.

		p
Hacer peticiones	-,239	,008
Apertura a la experiencia	,187	,041

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Los resultados mostraron que existen relaciones significativas y negativas entre la Satisfacción con las prestaciones recibidas y la habilidad de Hacer peticiones, y la presencia de relaciones significativas y positivas entre la primera y el factor Apertura a la experiencia. Al aumentar la satisfacción, se aumentarían las peticiones, se reduciría la Apertura a la experiencia y viceversa.

Tabla 7. Correlación entre la Autoexpresión en situaciones sociales y la Agradabilidad.

		p
Agradabilidad	,327	,002

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Existen relaciones significativas y positivas entre la habilidad de Autoexpresión en situaciones sociales y el factor Agradabilidad. Al incrementarse la Agradabilidad, aumentaría la autoexpresión en eventos sociales.

Tabla 8. Correlación entre el Decir no y cortar interacciones y el Neuroticismo.

		p
Neuroticismo	,185	,043

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Se encontraron relaciones significativas y positivas entre la habilidad de Decir no y cortar interacciones y el factor Neuroticismo. Al incrementarse el Neuroticismo, aumentaría la habilidad de decir no.

Tabla 9. Correlación entre la Cantidad de hijos y las dimensiones de la satisfacción laboral.

		p
Satisfacción con el ambiente físico	-,252	,039
Satisfacción con la supervisión	-,252	,040
Satisfacción con las prestaciones recibidas	-,241	,050

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Los resultados mostraron que existen relaciones significativas y negativas entre la cantidad de hijos y las dimensiones de la satisfacción laboral. Al aumentar la cantidad de hijos, disminuiría la satisfacción laboral y viceversa.

Tabla 10. Correlación entre la Cantidad de horas que trabaja semanalmente y la Satisfacción con el ambiente físico.

		p
--	--	---

Satisfacción con el ambiente físico	,236	,014
-------------------------------------	------	------

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Los resultados mostraron que existen relaciones significativas y positivas entre la cantidad de horas que trabaja semanalmente y la Satisfacción con el ambiente físico. Al aumentar las horas trabajadas, aumentaría la satisfacción con el ambiente.

Tabla 11. Correlación entre la Cantidad de horas extra y factores de personalidad.

		p
Neuroticismo	-,448	,032
Responsabilidad	-,544	,007

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Existen relaciones significativas y negativas entre la cantidad de horas extra y los factores de personalidad Neuroticismo y Responsabilidad. La cantidad de horas extra se incrementaría a medida que disminuirían ambos factores de personalidad, y viceversa.

Tabla 12. Correlación entre la Cantidad de interrupciones y Hacer peticiones.

		p
Hacer peticiones	,348	,041

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Se encontraron relaciones significativas y positivas entre la cantidad de interrupciones y la habilidad de hacer peticiones. Al aumentar las interrupciones, aumentarían las peticiones que se realizarían.

Tabla 13. Correlación entre la Cantidad de años que trabaja en el puesto actual y la Satisfacción con la supervisión.

		p
Satisfacción con la supervisión	-,226	,013

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Se encontraron relaciones significativas y negativas entre la cantidad de años que trabaja en el puesto actual y la Satisfacción con la supervisión. Los años de trabajo se incrementarían, a medida que la Satisfacción con la supervisión disminuye y viceversa.

Tabla 14. Correlación entre la remuneración mensual y dimensiones de los instrumentos.

		p
Decir no y cortar interacciones	-,187	,041
Hacer peticiones	-,242	,008
Agradabilidad	-,242	,008

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Existen relaciones significativas y negativas entre la remuneración mensual y las habilidades para decir no y hacer peticiones, y el factor de personalidad Agradabilidad. A mayor remuneración mensual, habría menos nivel de estas habilidades sociales y del factor Agradabilidad, y viceversa.

Tabla 15. Correlación entre el nivel de educación y dimensiones de los instrumentos.

		p
Satisfacción con el ambiente físico	,325	,000
Satisfacción con la supervisión	,300	,001
Satisfacción con las prestaciones recibidas	,243	,007
Expresión de enfado o disconformidad	,266	,003
Hacer peticiones	-,205	,025

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Existen relaciones significativas y positivas entre el nivel de educación y la satisfacción laboral, y las habilidades para Hacer peticiones y la expresión de enfado o disconformidad. A mayor nivel educativo, habría más habilidades sociales y más satisfacción laboral.

Tabla 16. Correlación entre la edad del 3º hijo y la Autoexpresión en situaciones sociales.

		p
Autoexpresión en situaciones sociales	,697	,017

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Existen relaciones significativas y positivas entre la edad del tercer hijo y la habilidad de Autoexpresión en situaciones sociales. Al incrementarse la edad del hijo, aumentaría la autoexpresión.

4.5. Análisis de las diferencias de grupo

Los resultados mostraron la existencia de diferencias significativas según el estado civil, la zona de residencia, el tener hijos y si el sueldo es sostén de familia para ciertos factores de la personalidad. En el caso de la primera variable, también se encontraron diferencias significativas para la habilidad de hacer peticiones.

Además, se hallaron diferencias significativas de acuerdo a si trabaja por turnos y si realiza alguna actividad asociada al bienestar, para las dimensiones de la satisfacción laboral y algunas habilidades sociales. Por último, existen diferencias grupales según la ubicación del sueldo, para la habilidad de Decir no y cortar interacciones.

No se encontraron diferencias significativas según el sexo, si realiza horas extra, tipo de relación laboral, modalidad de trabajo, si interrumpió su actividad laboral y pertenencia para las habilidades sociales, la satisfacción laboral y los factores de personalidad. Sin embargo, la variable ámbito de trabajo no fue sometida a análisis estadístico, ya que casi todos los empleados pertenecían al ámbito privado.

Tabla 17. Diferencias grupales según el estado civil (I).

		p
Neuroticismo	Soltero/a= (M= 29,85)	,038
	Convive/pareja de hecho= (M= 28,33)	

Casado/a= (M= 27,65)

Nota: coeficiente utilizado: ANOVA

Tabla 18. Diferencias grupales según el estado civil (II).

		p
Hacer peticiones	Soltero/a= (R= 73,68) Convive/pareja de hecho= (R= 55,98) Casado/a= (R= 51,85)	,038

Nota: coeficiente utilizado: H de Kruskall Wallis

Se encontraron diferencias significativas según el estado civil, para el factor neuroticismo y la habilidad para hacer peticiones. Los solteros realizarían más peticiones y serían los más neuróticos, seguidos por los convivientes y por los casados.

Tabla 19. Diferencias grupales según la zona de residencia.

		p
Decir no y cortar interacciones	CABA= (R= 45,80) GBA= (R= 64,77)	,012

Nota: coeficiente utilizado: U de Mann Whitney

Existen diferencias de grupo según la zona de residencia, para la habilidad de Decir no y cortar interacciones. Las personas del conurbano bonaerense contarían con más capacidad para decir que no comparadas con los residentes de la Capital Federal.

Tabla 20. Diferencias grupales según si tiene hijos.

		p
Hacer peticiones	Sí= (R= 51,94) No= (R= 71,32)	,002

Nota: coeficiente utilizado: U de Mann Whitney

Existen diferencias significativas según si tiene hijos, para la habilidad para hacer peticiones. Los empleados sin hijos realizarían más peticiones que los trabajadores con hijos.

Tabla 21. Diferencias grupales según si trabaja por turnos (I).

		p
Apertura a la experiencia	Sí= (M= 33,73) No= (M= 32,33)	,019
Agradabilidad	Sí= (M= 25,76) No= (M= 24,43)	,033

Nota: coeficiente utilizado: T de Student

Tabla 22. Diferencias grupales según si trabaja por turnos (II).

		p
Satisfacción con el ambiente físico	Sí= (R= 43,74) No= (R= 69,20)	,000
Satisfacción con las prestaciones recibidas	Sí= (R= 51,07) No= (R= 65,39)	,031
Hacer peticiones	Sí= (R= 72,18) No= (R= 54,44)	,008

Nota: coeficiente utilizado: T de Student

Se encontraron diferencias significativas de acuerdo con el trabajo por turnos, para la Satisfacción con el ambiente físico y con las prestaciones recibidas, y con la habilidad de hacer peticiones. Quienes no trabajan por turnos se encontrarían más satisfechos y realizarían menos peticiones en comparación con quienes trabajan por turnos.

Tabla 23. Diferencias grupales según si su sueldo es sostén de familia.

		p
Extraversión	Sí= (R= 65,19) No= (R= 50,77)	,033

Nota: coeficiente utilizado: U de Mann Whitney

Los resultados mostraron diferencias significativas según si el sueldo es sostén de familia, para el factor Extraversión. Los sujetos cuyo sueldos

sostienen a la familia serían más extrovertidos que los trabajadores cuyo sueldo no sería sostén de familia.

Tabla 24. Diferencias grupales según la ubicación del sueldo en su hogar.

		p
Decir no y cortar interacciones	Único sueldo= (R= 34,75) Primer sueldo= (R= 46,09) Segundo sueldo= (R= 45,35) Otro= (R= 76)	,030

Nota: coeficiente utilizado: U de Mann Whitney

Los resultados evidenciaron diferencias grupales según la ubicación del sueldo, para la habilidad de Decir no y cortar interacciones. Los empleados cuyo sueldo es el único en su hogar fueron los que menos dirían no, siendo gradual el aumento de esta habilidad a medida que su sueldo dejaba de ser el único en su familia.

Tabla 25. Diferencias grupales según si realiza alguna actividad asociada con el bienestar.

		p
Satisfacción con la supervisión	Sí= (R= 65,88) No= (R= 53,23)	,049
Satisfacción con las prestaciones recibidas	Sí= (R= 65,90) No= (R= 53,20)	,047
Decir no y cortar interacciones	Sí= (R= 54,41) No= (R= 68,75)	,024

Nota: coeficiente utilizado: U de Mann Whitney

Se encontraron diferencias de grupo según si realiza alguna actividad asociada al bienestar, para la Satisfacción con la supervisión, con las prestaciones recibidas y para la habilidad de Decir no y cortar interacciones. La satisfacción fue mayor y la habilidad para decir no fue menor en las personas que sí realizan alguna actividad placentera.

CAPÍTULO V

5. DISCUSIÓN

En este último apartado del estudio, lo que se pretende discutir son las relaciones de los hallazgos obtenidos con las hipótesis planteadas anteriormente. Se explicará mediante la teoría y diversas enunciaciones los resultados que se encontraron en este trabajo. Luego se realizará una descripción de las limitaciones y fortalezas al momento de elaborar este trabajo. Finalmente, se realizará una enunciación de algunas proposiciones a futuro con líneas de investigación que serían interesantes indagar.

Los resultados arrojaron relaciones significativas y negativas entre la habilidad de Hacer peticiones y la Satisfacción con el ambiente físico y con las prestaciones recibidas. En el caso de las demás habilidades sociales, no se encontraron relaciones significativas con las dimensiones de la satisfacción laboral. Debido a que las relaciones encontradas fueron negativas, se refuta la hipótesis que indica que la mayor capacidad en las habilidades sociales se asocia con un mayor nivel de satisfacción laboral en los empleados administrativos.

Al respecto, Flores Mamaní et al. (2016 citados en Naranjo Pinela et al., 2019) afirman que la satisfacción necesita de las habilidades sociales. En el entorno administrativo, la mayoría de los estudios giran alrededor del bienestar, haciendo hincapié en la satisfacción laboral y en la habilidad para generar relaciones emocionales con los demás.

Además, Eceiza et al. (2008 citados en Naranjo Pinela et al., 2019) plantean que las habilidades sociales afectan la satisfacción laboral. A esto se suma lo que Garcés Delgado et al. (2012) plantean, que la asociación entre las habilidades sociales y la satisfacción laboral radicará en una homeostasis laboral entre ambas. Por último, Rosa et al. (2014 citados en Naranjo Pinela et al., 2019) señalan que la satisfacción laboral es el resultado de la promoción de habilidades sociales siguiendo los objetivos organizacionales.

Además, se hallaron relaciones significativas y positivas entre la habilidad de Autoexpresión en situaciones sociales y el factor Agradabilidad, y entre la habilidad de Decir no y cortar interacciones y el factor Neuroticismo. En el caso de las demás habilidades sociales, no se encontraron relaciones significativas. Por lo tanto, la hipótesis que plantea que los distintos rasgos de

personalidad se asociarán con las diferentes habilidades sociales de estos trabajadores, se corrobora de manera parcial.

De esta manera, Costa y McCrae (1997 citados en Olivera & Simkin, 2016) plantean que el Neuroticismo engloba elementos como ansiedad, depresión, hostilidad, impulsividad, vulnerabilidad, irritabilidad, vergüenza, preocupación e inseguridad (Barricky Mount, 1991 citado en Olivera & Simkin, 2016). Por lo tanto, sería esperable que este factor aumente junto a la habilidad de decir no y cortar relaciones.

Por otro lado, la agradabilidad considera la confianza, la sinceridad, el altruismo, la conciliación, la reserva y la sensibilidad (Costa & McCrae, 1997 citados en Olivera & Simkin, 2016), así como la cordialidad y al afecto (Barrick & Mount, 1991 citados en Olivera & Simkin, 2016). En este caso también sería lógico encontrar más autoexpresión en eventos sociales de las personas con más agradabilidad.

En adición, no se encontraron diferencias significativas según la modalidad de trabajo, para la satisfacción laboral, las habilidades sociales y los factores de personalidad. Por eso, la hipótesis que señala que los trabajadores que laboren de forma presencial mostrarán niveles menores de satisfacción laboral en comparación con los empleados que trabajen en la modalidad “*home office*”, se refuta.

Aunque, el *Home office* sería más sencillo de administrar con las labores hogareñas y podría beneficiar a los trabajadores y a quienes vivan con él (Rivera Cabezas, 2014), no pareció ser un factor influyente en la satisfacción laboral. Esto sucedió a pesar de que el *Home office* es flexible, pretende promover el bienestar y mejorar la calidad de vida de quien trabaja (*Great Place to Work Institute*, 2017 citado en Aquije Niño de Guzmán, 2017).

En adición, aunque no se plantearon hipótesis al respecto, se encontraron relaciones significativas y positivas entre la Satisfacción con las prestaciones recibidas y el factor Apertura a la experiencia. Estos resultados seguirían las ideas de Costa y McCrae (1996 citados en Díaz Morales & Sánchez-López, 2002), quienes indican que la personalidad se asocia con la satisfacción vital. La insatisfacción sería la incongruencia entre las polaridades vitales básicas, mientras que la vivencia de la insatisfacción sería un rasgo

definitorio de las personalidades normales (Millón, s.f. citado en Díaz Morales & Sánchez-López, 2002).

Más allá de estos hallazgos, se puede indicar que también se encontraron relaciones y diferencias significativas según otras variables sociodemográficas para los constructos analizados en este estudio.

Al aumentar la cantidad de hijos y la edad de estos, disminuiría la satisfacción laboral y aumentaría la autoexpresión respectivamente. Posiblemente el tener más hijos supondría una mayor carga económica, requiriéndose un mayor ingreso, pero existiría también la posibilidad de no encontrar otro empleo, principalmente por la situación de COVID-19.

Además, al aumentar las horas trabajadas, aumentaría la satisfacción con el ambiente. Sería lógico considerar que alguien que esté más satisfecho con el sitio de trabajo, la limpieza y la sanidad del mismo (Meliá & Peiró, 1989) trabaje más tiempo, considerando que muchos lo hacen desde sus hogares.

Asimismo, la cantidad de horas extra se incrementaría a medida que disminuirían los factores de personalidad Neuroticismo y Responsabilidad. Puede que estos factores de personalidad afecten en cierta forma la percepción de la persona con respecto a su trabajo y no quieran o les desagrada trabajar más tiempo que acordado en la jornada laboral.

Por otro lado, al aumentar las interrupciones laborales, aumentarían las peticiones que se realizarían. Quizás estas interrupciones, posiblemente motivadas por diversas razones, hayan sido las generadoras de peticiones para hacerles frente.

A medida que los años de trabajo se incrementan, la Satisfacción con la supervisión se reduciría, es decir, las relaciones con los superiores, como es juzgado el trabajo, la calidad en la supervisión, el apoyo recibido y la igualdad (Meliá & Peiró, 1989). Otros factores que se podrían indicar son la remuneración mensual, el cual aumentaría mientras se reducen las habilidades sociales y la Agradabilidad. Quizás sería esperable haber encontrado relaciones positivas entre la remuneración y las habilidades sociales, aumentando el sueldo gracias a las habilidades del sujeto con los compañeros y supervisores en el trabajo.

Por otra parte, a mayor nivel educativo, habría más habilidades sociales y más satisfacción laboral. Esto demostraría que el nivel educativo sería una

variable que abriría las puertas a promover habilidades sociales y satisfacción, tal vez desde un plano más general y posiblemente como una satisfacción en otras áreas que excedan la laboral.

En cuanto al estado civil, los solteros harían más peticiones y son más neuróticos, seguidos por los convivientes y por los casados. Además, las personas del conurbano bonaerense contarían con más capacidad para decir no que las personas de la Capital Federal. Puede que estos dos hallazgos no tengan una asociación tan relevante con la cuestión analizada en este estudio, ya que geográficamente se encuentran en el AMBA, mientras que los solteros serían más neuróticos y solicitarían más cuestiones por no tener pareja, lo que les daría más flexibilidad. Algo similar ocurriría con los empleados sin hijos quienes realizarían más peticiones.

Otras cuestiones laborales, como que los empleados que no trabajan por turnos se encontrarían más satisfechos y realizarían menos peticiones, que los sujetos con un sueldo que sostiene a la familia serían más extrovertidos, y los empleados cuyo sueldo es el único en su hogar serían los que menos dijeron no, reduciéndose gradualmente a medida que su sueldo dejaba de ser el único. En el primer y último caso, se observaría la relevancia de las habilidades sociales, en el caso de las personas que son sostén de familia, la extraversión podría deberse a la influencia de su ingreso sobre la misma, tomando posiblemente más relevancia su participación en las decisiones de la familia.

Por último, la satisfacción con la supervisión y las prestaciones recibidas sería mayor y la habilidad para decir no sería menor en las personas que sí realizan alguna actividad placentera. Aquí se evidenciaría otra cuestión que tiene que ver con la satisfacción laboral sin estar “asociada” directamente con el trabajo, aunque se notaría su efecto en dicho constructo.

Finalmente, se podría indicar que la situación actual del COVID-19 apuró la implementación del *Home office*, aunque el trabajo bajo esta modalidad o de manera presencial no parecería ser un factor influyente en la satisfacción laboral. De todas maneras, tampoco parecería haber afectado las habilidades sociales y los factores de personalidad. Tal vez esto se haya debido a que la situación de pandemia “forzó” esta situación, no pudiendo ser una elección personal, tal como lo plantea la Ley de Teletrabajo.

Esto lleva a la principal fortaleza del estudio, el cual sería el haber

abordado un tema que de por sí, antes de la pandemia permanecía poco estudiado, por lo menos en el entorno local. De esta manera, se pudo generar un precedente en el país sobre la modalidad de trabajo *Home office*.

Tal vez las limitaciones de este estudio sean justamente la poca bibliografía existente al respecto, además de la “obligatoriedad” en muchos casos de haber accedido a esta modalidad como una forma de preservar la propia salud. Además, también es muy limitada la bibliografía sobre el trabajo de los empleados administrativos, habiéndosele dado más relevancia a las profesiones asistenciales, tradicionalmente consideradas como “estresantes” como la docencia y la salud. Asimismo, solo se tuvo en cuenta la modalidad de teletrabajo considerada *Home office*, por lo que no se consideró todo el ámbito del trabajo remoto. Finalmente se puede considerar la situación de pandemia de COVID-19 y de Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio como un elemento que impactó en todos los ámbitos de la vida, además del ámbito laboral.

Igualmente, esto llevaría a que, en una nueva oportunidad, se recomiende analizar las diferencias entre el trabajo presencial y el trabajo remoto, considerando además sus diferentes modalidades, más allá del *Home office*. Asimismo, sería interesante indagar como otras profesiones se adaptaron a esta modalidad, como pueden ser los docentes e incluso los psicólogos. Además, sería conveniente también comparar las diferencias entre los trabajos remotos en situación de pandemia y en la “normalidad”, e incluso estudiar nuevamente las variables indagadas en este estudio dentro de la “nueva normalidad”, para conocer los efectos del *home office* en una situación más próxima a la habitual.

6. REFERENCIAS

- Abrajan Castro, M. G., Contreras Padilla, J. M. & Montoya Ramírez, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118
- Alcover, C., Martínez, D. & Zambrano, Z. (2007). Efectos de las oportunidades de incorporación al mercado laboral sobre el desarrollo del contrato psicológico y de las actitudes hacia el trabajo: el caso de trabajadores con discapacidad en el sector de call/contact centers. *Psicología, Revista da Associação Portuguesa de Psicologia*, 21(1), 151-176.
- Aquije Niño de Guzmán, C. P. (2018). Home office como estrategia para la motivación y eficiencia organizacional. *Palermo Business Review*, 18, 337-351
- Arvey, R. D., Carter, G. W. & Buerkley, D. K. (1991). Job satisfaction: Dispositional and situational influences. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 6, 359-383.
- Bagladi, V. (2004). Psicoterapia integrativa en trastornos de personalidad. En R. Opazo & H. Fernández (Eds.), *La integración en psicoterapia. Manual de aplicaciones*. Barcelona: Paidós.
- Basile, F. M. (2020). Ley de Teletrabajo en la Argentina. Recuperado el 11 de agosto de 2020 de <https://www.ccifa.com.ar/es/noticias/n/news/ley-de-teletrabajo-en-la-argentina.html>
- Betina Lacunza, A. & Contini de González, N. (2011). Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos. *Fundamentos en Humanidades*, 12(23), 159-182
- Bigi, M. (2015). El modelo de los cinco factores de la personalidad y la teoría triangular del amor. *Revista de Investigación en Psicología Social*, 1(2), 68-77
- Brody, N. & Ehrlichman, H. (2000). *Psicología de la Personalidad*. Madrid: Prentice Hall.
- Brons & Salas Abogados (s.f.). Nueva Ley de Teletrabajo N°27.555. Recuperado el 11 de agosto de 2020 de <http://www.brons.com.ar/nueva-ley-de-teletrabajo-n27-555/>

- Caamaño Rojo, E. (2010). El teletrabajo como una alternativa para promover y facilitar la conciliación de responsabilidades laborales y familiares. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, 35, 79 – 105.
- Caballero Rodríguez, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado. Revista de Curriculum y Formación del Profesorado*, 6(1-2), 1-10
- Caballo, V. (2007). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Editores Siglo XXI de España, S.A.
- Caballo, V. E., Salazar, I. C., Irurtia, M. J., Olivares, P. & Olivares, J. (2014). Relación de las habilidades sociales con la ansiedad social y los estilos/trastornos de la personalidad. *Psicología Conductual*, 22(3), 401-422
- Cajas Lara, M. S. (2018). *Los Cinco Grandes Factores de Personalidad (Big Five): su evolución en el mundo laboral*. Tesis inédita de grado, Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador.
- Castro Solano, A., & Casullo, M. M. (2000). Cuestionario BFI. Recuperado el 6 de agosto de 2020 de <http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFG/psicometricas/liporace/primer%20cuatri%202020/Cuestionario%20BFI.pdf>
- Castro Solano, A., & Casullo, M. M. (2001). Rasgos de personalidad, bienestar psicológico y rendimiento académico en adolescentes. *Interdisciplinaria*, 18(1), 65- 85
- Cerdá, E. (1985). *Una psicología de hoy*. Barcelona: Herder.
- Chiang, M., Riquelme, G. & Rivas, P. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & Trabajo*, 20(63), 178-186
- Chiepa, J. & Cupani, M. (2011). *Relación entre el modelo de los cinco factores y los trastornos de personalidad*. III Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVIII Jornadas de Investigación Séptimo Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

- Cupani, M., Garrido, S. & Tavella, J. (2013). El Modelo de los Cinco Factores de Personalidad: contribución predictiva al rendimiento académico. *Revista de Psicología*, 9(17), 67-86
- Daza, D. & Porto, S. (2007). *Importancia de la satisfacción laboral del trabajador en las organizaciones*. Tesis inédita de grado, Universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena de Indias D.T. y C., Colombia.
- Díaz Morales, J. F. & Sánchez-López, P. S. (2002). Relaciones entre estilos de personalidad y satisfacción autopercebida en diferentes áreas vitales. *Psicothema*, 14(1), 100-105
- Espinel, J. & Naranjo, T. (2019). *La satisfacción laboral desde el análisis de la personalidad y las habilidades sociales en el trabajo*. IX Congreso Internacional de Salud, Bienestar y Sociedad, Berkeley, Estados Unidos.
- Frone, M. R. & Major, B. (1988). Communication quality and job satisfaction among managerial nurses. *Group Organization Studies*, 13(3), 332-347.
- Gallego Villa, O. M. (2008). Descripción de las habilidades sociales en estudiantes de psicología de una institución de educación superior. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 1, 61-71
- Garcés Delgado, Y., Santana Vega, L. & Feliciano García, L. (2012). El desarrollo de habilidades sociales: una estrategia para potenciar la integración de menores en riesgo de exclusión. *Revista Electrónica de Investigación y Docencia*, 172-191.
- García Terán, M., Cabanillas, G., Morán, V. & Olaz, F. O. (2014). Diferencias de género en habilidades sociales en estudiantes universitarios de argentina. *Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social "Disertaciones"*, 7(2), 114-135
- Grasso Imig, P. (2020). EHS – Protocolo y claves de corrección.
- Greco, M. E. (2007). *Adaptación argentina del Inventario de Habilidades Sociales IHS-Del Prette*. Tesis inédita de grado, Universidad Empresarial Siglo 21, Argentina.
- Grisolia, J. (2020). Comentarios sobre la Ley de Teletrabajo en relación de dependencia. Cuando la biología empuja y la experiencia no cuenta. *Revista IDEIDES*.

- Hauser, M. P. & García, H. D. (2017). Satisfacción laboral y personalidad en trabajadores de Salud Pública de Pueyrredón (San Luis, Argentina). *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*, 9(2), 9-26.
- Hidalgo Zevallos, F. A. (2018). *Influencia de las habilidades sociales en la satisfacción laboral de los Trabajadores del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses en la Ciudad de Arequipa*. Tesis inédita de grado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú.
- Holst Morales, I. C., Galicia Barrera, Y., Gómez Veytia, G. & Degante González, A. (2012). Las habilidades sociales y sus diferencias en estudiantes universitarios. *Revista Especializada en Ciencias de la Salud*, 20(2), 22-29
- Kurgan, M. (2012) Country Living, 36(8).
- Lemos, V., & Oñate, M. E. (2018). Espiritualidad y personalidad en el marco de los Big Five. *Ciencias Psicológicas*, 12(1), 59-66
- León Rubio, J. & Medina Anzano, S. (1998). Aproximación conceptual a las habilidades sociales. En F. Gil & J. León (Edit.). *Habilidades sociales. Teoría, investigación e intervención* (pp. 13-23). Madrid: Síntesis Psicología.
- Llopis Córcoles, O., Fernández Mesa, A., García Granero, A., Martí Aragonés, S. & Borrás Femenia, M. (2015). Satisfacción laboral, clima cooperativo y rasgos de personalidad. *Revista de Trabajo y Seguridad Social*, 385.
- Lozano Meade, G. (2020). ¿Cuál será la nueva normalidad a partir de la crisis del COVID-19? Recuperado el 11 de agosto de 2020 de https://www.ey.com/es_mx/covid-19/cual-sera-la-nueva-normalidad-a-partir-de-la-crisis-del-covid-19
- Manpower Group (s.f.). El mundo del trabajo en tiempos del Covid-19. Recuperado el 11 de agosto de 2020 de https://www.manpowergroup.com.ar/wps/wcm/connect/manpowergroup/672f3a41-1d70-455f-8e0a-fa51d13ebc30/el_mundo_del_trabajo_en_tiempos_del_covid_19.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_2802IK01OORA70QUFIPQ192H31-672f3a41-1d70-455f-8e0a-fa51d13ebc30-n55V6Yc
- Mejía Ceballos, J. C., Laca Arocena, F. A. & Gondra Rezola, J. M. (2009). Factores de personalidad, afectivos y sociodemográficos en la

- predicción del bienestar laboral de docentes. *Psicología y Salud*, 19(1), 121-132
- Meliá, J. L. & Peiró, J. M. (1989). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4(11), 179-187.
- Meliá, J. L. & Peiró, J. M. (1998). *Cuestionario de Satisfacción S10/12*. Valencia, España: Unidad de Investigación de Psicometría, Universidad de Valencia.
- Millon, T. H. & Davis (2001). *Trastornos de la personalidad en la vida moderna*. Barcelona: Masson.
- Montaño Sinisterra, M., Palacios Cruz, J. & Gantiva, C. (2009). Teorías de la personalidad. Un análisis histórico del concepto y su medición. *Psychologia. Avances de la disciplina*, 3(2), 81-107
- Mora Eguiarte, M. (2017). Horarios flexibles como estrategia para mejorar la productividad y reducir la rotación. *ACADEMO: Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(2), 55-62
- Morales Vargas, J. I. (2020). *Las habilidades sociales y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del GADM-Pelileo*. Tesis inédita de grado, Universidad Tecnológica Indoamérica, Ambato, Ecuador.
- Morán Astorga, C. (2004). Factores de personalidad que influyen en la satisfacción en el trabajo. *Capital Humano*, 175, 84-90
- Naranjo Pinela, T. C., Espinel Guadalupe, J. V. & Robles Amaya, J. L. (2019). Habilidades sociales como factor crítico en la satisfacción laboral. *PODIUM*, 36, 89-102.
- Olivera, M. & Simkin, H. (2016). Factores de personalidad y su relación con el bienestar subjetivo y psicológico. *Hologramática*, 13(25), 77-96
- Osio Havriluk, L. (2010). El teletrabajo: una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 3(5), 93-109
- Paina, F. (2016). *Relación entre los estilos de personalidad y satisfacción laboral*. Tesis inédita de grado, Universidad Siglo 21.
- Pozo, C. A., Morillejo, E., Hernández, S. & Martos, M. J. (2005). Determinantes de la satisfacción laboral en trabajadores de la administración pública:

- el valor de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. *Ansiedad y Estrés*, 11(2-3), 247-264
- Pujol-Cols, L. & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Journal of Management and Economics for Iberoamerica*, 34(146), 3-18.
- Reyes Chávez, D. A. (2016). *Habilidades sociales y su relación con la satisfacción laboral en los docentes de la escuela de enfermería de la Universidad Nacional de Ucayali Pucallpa – 2016*. Tesis inédita de maestría, Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa, Perú.
- Rich, A. R. & Schroeder, H. E. (1976). Research issues in assertiveness training. *Psychological Bulletin*, 83, 1081-1096.
- Rivera Cabezas, S. L. (2014). *Percepción de la experiencia de colaboradores que trabajan desde casa (Home office)*. Tesis inédita de grado, Universidad Rafael Landívar, Guatemala de la Asunción, Guatemala.
- Robbins, S. P. & Coulter, M. (1996). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Sánchez-Sellero, M. C. & Sánchez-Sellero, P. (2016). Factores determinantes de la satisfacción laboral en España antes y durante la crisis de 2008. *Intangible Capital*, 12(5), 1192-1220
- Silva, J. A. da (2014). Flexibilidad y teletrabajo: un estudio bibliométrico sobre la producción científica. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 19(2), 159-173
- Soto Pincheira, A. M. (2012). *Personalidad, satisfacción laboral y felicidad en los trabajadores de Gendarmería de Chile*. Universidad de Talca.
- Spector, P. (2002). *Psicología Industrial y Organizacional: investigación y práctica*. México D.F.: Manual Moderno.
- Suero Burga, R. S. (2015). *Habilidades sociales y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa PS Training Executives S.A.C*. Tesis inédita de maestría, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Chiclayo, Perú.
- Ter Laak, J. (1996). Las cinco grandes dimensiones de la personalidad. *Revista de Psicología de la PUCP*, 14(2), 129-181

Veloso-Besio, C., Cuadra-Peralta, A., Gil-Rodríguez, F., Quiroz-Cornejo, A. & Meza-Castro, S. (2015). capacitación en trabajadores: impacto de un programa, basado en psicología positiva y habilidades sociales, en satisfacción vital, satisfacción laboral y clima organizacional. *Interciencia*, 40(11), 736-743

7. ANEXOS

7.1. Consentimiento informado

Por la presente, acepto participar de la investigación titulada “Personalidad, habilidades sociales y satisfacción laboral en personal administrativo: el “home office” y el trabajo presencial en tiempos de COVID-19”, dirigida por el estudiante Fernando Calla, respondiendo a dos instrumentos de evaluación psicológica para la recolección de datos, los cuales se utilizarán para confeccionar dicha tesis de grado, como parte de la Licenciatura en Psicología de la Universidad Abierta Interamericana.

Al firmar este consentimiento acepto participar de manera voluntaria en este estudio. Manifiesto haber comprendido que no se me brindará devolución de la información obtenida en dicha práctica, estar satisfecho/a con las explicaciones que se me han brindado y notificado/a que se garantiza la confidencialidad de los datos y el anonimato de mi persona.

Nombre y apellido: _____

E-mail: _____

7.2. Instrumento para la recolección de datos

P.1) Datos sociodemográficos:

a. Edad: _____ años.

b. Sexo: 1. Hombre 2. Mujer

c. Estado civil:

- 1. Soltero/a
- 2. Convive/Pareja de hecho
- 3. Casado/a
- 4. Separado/a
- 5. Divorciado/a
- 6. Viudo/a

d) Zona de residencia:

1. Ciudad de Buenos Aires

Indicar barrio _____

2. Gran Buenos Aires

Indicar localidad _____

e. ¿Tiene hijos? 1. Sí 2. No

e.1. En caso de responder **Sí**, indique cuantos: _____

e.2. Edad 1º hijo: _____

e.3. Edad 2º hijo: _____

e.4. Edad 3º hijo: _____

e.5. Edad 4º hijo: _____

f) Cantidad de horas que trabaja semanalmente: _____

f.1) ¿Trabaja por turnos? 1. Sí 2. No

f.2) ¿Realiza horas extras? 1. Sí 2. No

f.3) Si respondió **Sí** en la pregunta anterior, ¿cuántas a la semana? _____

g) Remuneración mensual (en pesos):

- 1. Hasta \$15.000
- 2. De \$15.000 a \$20.000
- 3. De \$20.000 a \$30.000
- 4. De \$30.000 a \$40.000
- 5. Más de \$40.000

h) ¿Cuántos años hace que trabaja en el puesto actual? _____

h.1) Tipo de relación laboral que posee:

- 1. Permanente/estable
- 2. Temporario/contratado
- 3. Monotributista/colaborador permanente
- 4. Pasante/aprendiz
- 5. Interino/reemplazo
- 6. Otra Especifique _____

- h.2.) Ámbito de trabajo:**
- 1. Público
 - 2. Privado
 - 3. Ambos

- h.3.) Modalidad de trabajo:**
- 1. Presencial
 - 2. Remota (“Home office”)

i) ¿Interrumpió alguna vez su actividad laboral? 1. Sí 2. No

i.1) Si respondió Sí en la pregunta anterior, ¿cuántas veces? _____

j) Usted pertenece a:

- 1. Asociación Profesional
- 2. Gremio
- 3. Ninguna
- 4. Otra Indique: _____

k) Su sueldo, ¿es sostén de familia? 1. Sí 2. No

k.1) Si respondió Sí:

- 1. Único sueldo (no comparte sostén con nadie)
- 2. Primer sueldo (comparte pero su sueldo es la mayor entrada)
- 3. Segundo sueldo (comparte pero su sueldo no es la mayor entrada)
- 4. Otro (Indique): _____

l) ¿Cuál es su máximo nivel de educación alcanzado?

- 1. Primario incompleto
- 2. Primario completo
- 3. Secundario incompleto
- 4. Secundario completo
- 5. Terciario incompleto

- 6. Terciario completo
- 7. Universitario incompleto
- 8. Universitario completo

I.1) En caso de tener estudios terciarios o universitarios completos indique el título que le fue otorgado:

m. ¿Realiza alguna actividad asociada con su bienestar?

1. Sí 2. No

m.1. En caso de responder Sí, indique cual: _____

P.2) Para cada una de las frases enumeradas a continuación, califique de acuerdo al grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo. En cada frase marque sobre su grado de satisfecho o insatisfecho:

	Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1- Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	1	2	3	4	5	6	7
2- La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
3- El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
4- La temperatura de su área de	1	2	3	4	5	6	7

	Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
trabajo.							
5- Las relaciones personales con sus superiores.	1	2	3	4	5	6	7
6- La supervisión que ejercen sobre usted.	1	2	3	4	5	6	7
7- La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	1	2	3	4	5	6	7
8- La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	1	2	3	4	5	6	7
9- La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	1	2	3	4	5	6	7
10- El apoyo que recibe de sus superiores.	1	2	3	4	5	6	7
11- El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	1	2	3	4	5	6	7
12- La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	1	2	3	4	5	6	7

P.3) A continuación, hay una lista de actitudes y comportamientos que refieren muchas personas. Por favor, lea las oraciones con atención y elija una

respuesta, pensando si lo describen o no. No hay respuestas correctas o incorrectas. Trate de ser lo más sincero que pueda:

	No se parece en nada a mí	Nunca o casi nunca lo haría ni me pasa	Se parece mucho a mí	Siempre o casi siempre lo haría o me pasa
1. A veces evito hacer preguntas por miedo a parecer estúpido.	1	2	3	4
2. Si al llegar a mi casa encuentro un defecto en algo que he comprado, voy a la tienda a devolverlo.	1	2	3	4
3. Cuando en una tienda atienden antes a alguien que entró después que yo, me callo.	1	2	3	4
4. Si un vendedor insiste en enseñarme un producto que no deseo en absoluto, paso un mal rato hasta decirle "No".	1	2	3	4
5. Muchas veces cuando tengo que hacer un halago, no sé qué decir.	1	2	3	4
6. Tiendo a guardar mis opiniones para mí mismo.	1	2	3	4
7. A veces evito ciertas reuniones sociales por miedo a hacer o decir alguna tontería.	1	2	3	4
8. Cuando algún amigo expresa una opinión con la que estoy muy en desacuerdo, prefiero callarme a manifestar lo que pienso.	1	2	3	4
9. Cuando tengo mucho apuro y me llama un amigo por teléfono, me cuesta mucho cortar.	1	2	3	4
10. Hay determinadas cosas que me disgusta prestar, pero si me las piden, no sé cómo negarme.	1	2	3	4
11. Si salgo de una tienda y me doy cuenta de que me han dado mal el vuelto, regreso allí a pedir el	1	2	3	4

	No se parece en nada a mí	Nunca o casi nunca lo haría ni me pasa	Se parece mucho a mí	Siempre o casi siempre lo haría o me pasa
cambio correcto.				
12. No me resulta difícil hacer un cumplido a alguien que me gusta.	1	2	3	4
13. Si veo en una fiesta a una persona atractiva del sexo opuesto, tomo la iniciativa y me acerco a entablar una conversación con ella.	1	2	3	4
14. Me cuesta expresar mis sentimientos a los demás.	1	2	3	4
15. Si tuviera que buscar trabajo, preferiría escribir emails a pasar por entrevistas personales.	1	2	3	4
16. Cuando un familiar cercano me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi enfado.	1	2	3	4
17. Nunca sé cómo "cortar" a un amigo que habla mucho.	1	2	3	4
18. Soy incapaz de pedir a alguien una cita.	1	2	3	4
19. Me cuesta expresar mi opinión en grupos (en clase, en reuniones, etc.).	1	2	3	4
20. Cuando se me cuelan en una fila, hago como si no me diera cuenta.	1	2	3	4
21. Muchas veces prefiero ceder, callarme o "dar un paso al costado" para evitar problemas con otras personas.	1	2	3	4
22. Hay veces que no sé negarme a salir con alguien que no me gusta pero que me llama varias veces.	1	2	3	4

P.4) Aquí tiene un listado de características que usualmente se utilizan para describir a las personas. Deberá indicar en que medida la frase lo describe adecuadamente. Si está completamente de acuerdo con la frase marque la opción muy de acuerdo. Si está en completo desacuerdo con la frase marque muy en desacuerdo. Si no está ni en acuerdo ni en desacuerdo marque la columna correspondiente. Recuerde que tiene opciones intermedias.

Yo me veo a mí mismo/a como alguien...	Muy en desacuerdo	En parte en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En parte de acuerdo	Muy de acuerdo
1. A quien le gusta hablar.	1	2	3	4	5
2. Que tiende siempre a encontrar fallas en los demás.	1	2	3	4	5
3. Que tiene capacidad para finalizar una tarea.	1	2	3	4	5
4. Que es depresivo/a o triste.	1	2	3	4	5
5. Que es original y a quien se le ocurren nuevas ideas.	1	2	3	4	5
6. Que es reservado/a.	1	2	3	4	5
7. Que ayuda a los demás y no es egoísta.	1	2	3	4	5
8. Que puede ser un poco descuidado/a.	1	2	3	4	5
9. Que es relajado/a y que maneja bien los problemas.	1	2	3	4	5
10. Que es curioso/a respecto de las cosas.	1	2	3	4	5
11. Que está lleno/a de energía.	1	2	3	4	5
12. Que empieza peleas con los demás.	1	2	3	4	5
13. Que es un trabajador/a confiable.	1	2	3	4	5
14. Que puede ser tenso/a.	1	2	3	4	5
15. Que es ingenioso/a.	1	2	3	4	5
16. Que siempre genera mucho entusiasmo.	1	2	3	4	5
17. Que tiene una naturaleza por la cual puede perdonar.	1	2	3	4	5

Yo me veo a mí mismo/a como alguien...	Muy en desacuerdo	En parte en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En parte de acuerdo	Muy de acuerdo
18. Que tiende a ser desorganizado/a.	1	2	3	4	5
19. Que se preocupa mucho por todo.	1	2	3	4	5
20. Que tiene una imaginación muy activa.	1	2	3	4	5
21. Que tiende a ser callado/a.	1	2	3	4	5
22. Que generalmente es muy confiable.	1	2	3	4	5
23. Que tiende a ser perezoso/a.	1	2	3	4	5
24. Que es emocionalmente estable y no se altera fácilmente.	1	2	3	4	5
25. Que es imaginativo/a.	1	2	3	4	5
26. Que tiene una personalidad asertiva.	1	2	3	4	5
27. Que puede ser frío/a y distante.	1	2	3	4	5
28. Que persevera hasta que las tareas están terminadas.	1	2	3	4	5
29. Que puede tener alteraciones en los estados de ánimo.	1	2	3	4	5
30. Que tiene valores artísticos y disfruta de las experiencias de la vida.	1	2	3	4	5
31. Que a veces es tímido/a e inhibido/a.	1	2	3	4	5
32. Que es muy considerado/a y amable con los demás.	1	2	3	4	5
33. Que hace las cosas de modo eficiente.	1	2	3	4	5
34. Que permanece calmo/a en situaciones tensas.	1	2	3	4	5
35. Que prefiere el trabajo rutinario.	1	2	3	4	5
36. Que es sociable.	1	2	3	4	5
37. Que a veces puede tratar mal a los demás.	1	2	3	4	5

Yo me veo a mí mismo/a como alguien...	Muy en desacuerdo	En parte en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En parte de acuerdo	Muy de acuerdo
38. Que puede fijarse metas y seguirlas.	1	2	3	4	5
39. Que se pone nervioso/a fácilmente.	1	2	3	4	5
40. A quien le gusta pensar y reflexionar.	1	2	3	4	5
41. Que tiene pocos intereses artísticos.	1	2	3	4	5
42. A quien le gusta cooperar con los demás.	1	2	3	4	5
43. Que se distrae fácilmente.	1	2	3	4	5
44. Que tiene gustos sofisticados en arte, música o literatura.	1	2	3	4	5

¡MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!